OMBUDSMAN ONTARIO
Rapport annuel 2002-2003

À l'oeuvre pour assurer des services du gouvernement provincial équitables et responsables

OMBUDSMAN ONTARIO

Juin 2003

Président
Assemblée législative
Province de l'Ontario
Queen's Park

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous présenter, conformément à l'article 11 de la *Loi sur l'ombudsman*, mon rapport annuel pour la période du 1er avril 2002 au 31 mars 2003, afin que vous puissiez le déposer devant l'Assemblée.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de mes sentiments les plus distingués.

L'ombudsman,

Clare Lewis, c.r.

Clare Lewis, c.r.
125 Queens Park
Toronto (Ontario) M5S 2C7
Téléphone : 416 586-3300
Télécopieur : 416 586-3485
ATS : 1 866 411-4211
1 800 387-2620 (Français)
1-800-263-1830 (English)

Table des matières

Message de l'ombudsman 2
Exposés de cas importants 11
Revue de l'année écoulée 32
Plaintes 42
Tableaux des statistiques 53
Exposés de cas 60
Personnel du bureau de l'ombudsman de l'Ontario 81

ISSN 1708-0886

105-07213/

Clare Lewis, c.r.

Ombudsman Ontario : À l'œuvre pour assurer des services du gouvernement provincial équitables et responsables

« Mon intention est de m'assurer que mon bureau fait preuve d'Équité, de Responsabilité, d'Intégrité et de Respect, pas simplement dans les mots mais aussi dans les actes. »

Clare Lewis, c.r.
Ombudsman de l'Ontario

Message de l'ombudsman

L'année qui vient de se terminer a vu la continuation du renouveau organisationnel entrepris l'an dernier, afin de poursuivre notre mission qui se résume ainsi : « *À l'oeuvre pour assurer des services du gouvernement provincial équitables et responsables* ». Mon intention est de m'assurer que mon bureau fait preuve d'Équité, de Responsabilité, d'Intégrité et de Respect, pas simplement dans les mots mais aussi dans les actes. Dans cet objectif, nous avons consacré un temps considérable à faire un examen interne et à revoir nos politiques et pratiques, pour nous assurer qu'elles sont conformes à nos valeurs énoncées.

Cette année, nous avons terminé une importante vérification de nos ressources humaines. Le rapport de vérification qui en a découlé a présenté 86 recommandations, dans 15 secteurs, dont les directions stratégiques, le recrutement, l'orientation et la formation, le perfectionnement de la performance et les relations du personnel. Bon nombre des recommandations présentées dans ce rapport ont déjà été instaurées et nous poursuivons la planification stratégique de la mise en place des autres recommandations.

Mon bureau a fait paraître un document intitulé *Point de mire : l'avenir* qui reflète notre vision organisationnelle jusqu'à la fin de 2005, soit jusqu'à la fin de mon mandat. Cette vision est centrée sur notre identité publique, sur notre modèle de prestation des services, sur la culture et la structure de notre personnel et de nos lieux de travail. Durant ce processus, nous avons reconnu qu'une vision organisationnelle ne devrait pas être imposée par les cadres supérieurs de gestion, mais devrait évoluer en consultation pertinente avec le personnel.

Nous avons entrepris un processus exhaustif de planification organisationnelle. La mission, les valeurs et la vision de notre organisation sont au cœur de ce processus de planification et ont guidé l'énoncé de nos buts organisationnels et de nos objectifs d'équipe pour 2003–2004. Nous avons procédé à des examens internes et externes de notre environnement pour obtenir un aperçu global des questions émergentes qui ont des répercussions sur notre bureau actuellement et qui influenceront probablement nos services dans les quelques années à venir. Ces examens nous ont également aidés dans notre processus de planification. À partir des buts organisationnels généraux, chacun des trois secteurs fonctionnels de notre bureau — c'est-à-dire le Service des plaintes, les Services internes et les Services juridiques — a élaboré ses propres objectifs d'équipe. La consultation et la contribution du personnel ont joué un rôle important dans ce processus de planification organisationnelle. Notre Plan annuel d'activités pour 2003–2004 est affiché sur notre site Internet (www.ombudsman.on.ca).

Notre Plan annuel d'activités s'est révélé critique pour nos prévisions financières et pour notre planification budgétaire. Cette année, mon bureau s'est engagé dans une budgétisation à base zéro et a élaboré des prévisions pluriannuelles sur les deux années financières à venir. Plutôt que de simplement utiliser des moyennes ou des pourcentages pour évaluer les budgets de l'année financière à venir, chaque secteur de notre bureau a dû justifier ses estimations à partir de la base, en fonction des buts organisationnels. Les estimations du budget final et la méthodologie suivie pour les préparer ont été communiquées au personnel, pour faciliter une meilleure compréhension du processus budgétaire et de la responsabilité comptable de notre organisation.

Je suis convaincu que mon bureau est sur la bonne voie pour rebâtir des fondations organisationnelles saines d'avenir. Toutefois, mon bureau doit également s'ouvrir sur l'extérieur pour que son rôle reste pertinent vis-à-vis des publics pour lesquels il oeuvre. L'an dernier, notre programme de sensibilisation communautaire a vu des résultats notables suite à notre rapprochement accru avec les organismes communautaires dont la clientèle a souvent le plus besoin de nos services. L'efficacité d'un ombudsman dépend en grande partie de sa visibilité auprès des personnes qui veulent porter plainte. Cette année, mon bureau a adopté une stratégie économique mais efficace pour livrer notre message par divers moyens, comme les communiqués d'intérêt public et les affiches. À en croire les premières indications qui ressortent d'une analyse des statistiques sur les plaintes, ces stratégies semblent produire des résultats.

Souvent, je ne peux pas donner suite aux plaintes car elles sont en dehors de ma sphère d'autorité. Par exemple, une des questions d'intérêt majeur pour moi en tant qu'ombudsman est le droit que devrait avoir le public d'accéder à un processus indépendant de règlement des plaintes, quand ces plaintes se rapportent à des services qui sont essentiellement publics de par leur nature mais qui échappent à ma responsabilité. Je suis convaincu qu'un processus indépendant de règlement des plaintes constitue un mécanisme vital de responsabilité. Un modèle de surveillance indépendante qui se prête à un examen plus général des problèmes permet non seulement d'enquêter sur les plaintes individuelles et de recommander des solutions individuelles, mais peut entraîner une amélioration systémique et une efficacité accrue des ressources.

Dans mes rapports annuels précédents, j'ai souligné combien il est important pour l'ombudsman de continuer à exercer une surveillance après la privatisation de services spécifiques. J'ai alors fait référence à la privatisation de l'examen pour permis de conduire et à celle de la gestion d'un établissement correctionnel. À propos de la privatisation de l'autoroute 407, j'ai noté que, quand le gouvernement recourt à la privatisation, des mécanismes de responsabilisation doivent être en place pour lui permettre de s'assurer que ses partenaires du secteur privé agissent de façon juste envers le public. Je crois qu'un processus indépendant de règlement des plaintes fait partie intégrante de la responsabilisation.

En 1998, dans le cadre de sa réforme des services de santé mentale, le gouvernement de l'Ontario a commencé à se départir d'un certain nombre d'hôpitaux psychiatriques provinciaux. Jusqu'à présent, le gouvernement s'est départi de six des 10 hôpitaux psychiatriques provinciaux de l'Ontario et d'autres sont désignés en ce sens. Une fois que ces établissements ont été cédés à des hôpitaux publics, ils ne relèvent plus de ma compétence en raison de leur structure de gestion. Mon prédécesseur avait déjà soulevé des questions quant à cette situation. Lorsque j'ai appris le changement imminent de contrôle dans un autre hôpital psychiatrique provincial, j'ai fait savoir au ministre de la Santé et des Soins de longue durée que je m'inquiétais car ce changement risquait de priver les patientes et patients de leur recours à un processus indépendant de règlement des plaintes.

Certes, le Bureau de l'intervention en faveur des patients des établissements psychiatriques continue d'assurer des services de représentation aux patientes et patients des hôpitaux psychiatriques actuels, ainsi que des hôpitaux dont le gouvernement provincial s'est départi, et peut régler efficacement certains problèmes, mais il ne constitue pas une entité indépendante de règlement des plaintes dotée de l'autorité d'enquêter.

Je continue de croire que toutes les personnes en hôpitaux psychiatriques devraient pouvoir recourir en dernier ressort à un organisme indépendant d'enquêtes pour régler les plaintes en suspens. Le droit de porter plainte confère un pouvoir à celles et ceux qui sont souvent démunis de pouvoir. Les malades psychiatriques sont particulièrement vulnérables. Je suis convaincu qu'il faudrait leur conserver le droit de se plaindre à un organisme indépendant de règlement des plaintes quand les hôpitaux psychiatriques provinciaux sont privatisés, et que ce droit devrait s'étendre aux patientes et patients placés dans les services psychiatriques des hôpitaux publics.

Bien sûr, j'encourage la création de processus internes de règlement des plaintes, mais je crois qu'un mécanisme indépendant de règlement est nécessaire, surtout dans les domaines de services critiques. Au cours des quelques dernières années, le gouvernement provincial s'est engagé à rendre des comptes dans le secteur de la santé et a fait référence à la création d'une Déclaration des droits des patients, et plus récemment à celle d'une Charte des droits et responsabilités des patients. Bien qu'il existe des processus officiels pour porter plainte sur certaines questions de santé, par exemple sur la conduite professionnelle des fournisseurs des soins de santé, il n'existe généralement pas de processus officiels pour porter plainte sur la conduite administrative des hôpitaux publics et des autres établissements de santé. Mon bureau reçoit de nombreuses plaintes concernant les hôpitaux publics, qui ne relèvent pas de mon autorité. Les politiques et pratiques des établissements de santé ont souvent des répercussions concrètes sur les patientes et patients, de même que sur les fournisseurs de soins de santé, et pourtant elles ne sont pas sujettes à des examens externes. J'ai vu des cas où c'est la politique d'un hôpital, et non la conduite d'un professionnel de la santé, qui semble nuire à une patiente ou à un patient. Les ordres professionnels autoréglementés n'ont pas l'autorité d'intervenir.

En consultation avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, j'ai recommandé que les patientes et patients aient le droit de se plaindre de la conduite administrative des établissements de santé. J'ai également encouragé le Ministère à considérer la mise en place d'un modèle d'ombudsman pour examiner les plaintes sur les services de santé. Je crois qu'un processus indépendant de règlement des plaintes dans le domaine de la santé contribuerait à créer un système plus efficace et mieux adapté aux besoins, tout en renforçant la confiance du public.

Le système d'éducation provincial est un autre secteur important où il n'existe pas de modèle indépendant de surveillance. Mon bureau a reçu un certain nombre de plaintes concernant les conseils scolaires, particulièrement au sujet des ressources pour l'éducation de l'enfance en difficulté. J'ai avisé le ministre de l'Éducation que, vu l'importance fondamentale de l'éducation dans cette province, je crois que les parents et, dans les cas appropriés, les élèves devraient pouvoir recourir à un processus indépendant de règlement des plaintes pour régler leurs plaintes envers les conseils scolaires.

L'efficacité de mécanismes indépendants de règlement des plaintes est prouvée dans les exposés de cas figurant dans ce rapport. Bien que la majorité des cas soient résolus de manière informelle, dans des délais très courts, plusieurs ont exigé une enquête officielle cette année. Lorsque j'envisage d'appuyer un cas, je dois donner à l'organisation gouvernementale concernée la possibilité de répondre, avant d'exprimer mes opinions finales. D'après mon expérience, la plupart des cas qui en arrivent là sont alors réglés.

Chaque année, mon bureau reçoit de nombreuses plaintes concernant la Commission ontarienne des droits de la personne. Toutefois, la plupart des cas qui mettent en jeu cette Commission sont réglés de manière informelle, avec sa coopération. Cette année, j'ai appuyé un cas où le personnel de la Commission semblait ne pas avoir reflété une plainte avec exactitude. Après avoir reçu mon sommaire d'enquête, la Commission a reconnu que les rapports préparés par son personnel comportaient des erreurs, a présenté des excuses et a offert de payer au plaignant une somme modeste pour le compenser des frustrations et des inconvénients qu'il avait connus en raison de la conduite de la Commission.

Je fais état de quatre enquêtes officielles sur le ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance. Mon rapport met aussi en lumière plusieurs cas qui ont été réglés officieusement avec ce Ministère. Le Ministère a un mandat important et diversifié. Ses programmes et pratiques ont souvent des répercussions personnelles considérables sur les enfants et les familles de cette province. Dans une enquête, j'ai exprimé mes inquiétudes quant à la planification et au suivi des changements apportés par le Ministère dans la prestation des services aux enfants ayant des besoins particuliers. D'après moi, bien que le Ministère ait répondu aux préoccupations des parents et des médias, il a montré une attitude réactionnelle et il n'a pas fait preuve d'une vision organisationnelle claire de l'ampleur de la situation. Il est également ressorti que la raison majeure des plaintes sur l'accès aux services était le manque de services en établissements pour les enfants ayant des besoins particuliers complexes. Au cours de mon enquête, le Ministère a alloué des ressources à l'élaboration d'un cadre de politique et de financement pour les services en établissements aux enfants avec des besoins particuliers complexes. Le Ministère a également affirmé à mon bureau qu'il entreprendra une évaluation complète de tous ses programmes et services, sur un cycle de quatre ans.

Dans un autre cas qui concernait la planification de la transition d'une personne entre un établissement géré par le Ministère et la communauté, je me suis inquiété du fait que le Ministère ne semblait pas s'être assuré que des critères écrits d'évaluation étaient en place. J'ai également indiqué que le Ministère devrait expliquer en temps opportun ses décisions de financement, en indiquant leurs raisons. Le Ministère a reconnu que j'avais identifié des questions importantes de politique, qu'il considérerait dans une future planification transitionnelle.

Le Bureau des obligations familiales (BOF), actuellement placé sous le ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance, est régulièrement la deuxième plus grande source de plaintes présentées à mon bureau. Cette année, le nombre de plaintes concernant le BOF a augmenté. Deux des enquêtes formelles dont je fais rapport cette année concernent le BOF, et 13 exposés de cas montrent des erreurs et des inefficacités d'administration au BOF. L'historique de la prestation des services au BOF a comporté des hauts et des bas. Dans une enquête précédente, faite de ma propre initiative et signalée dans mon Rapport annuel 2000-2001, je suggérais que les problèmes de services au BOF résultaient grandement de sa technologie informatique désuète, fort mal adaptée à ses besoins. J'étais convaincu alors, et je le reste, que l'équipement informatique du BOF devait être remplacé pour que le BOF puisse remplir son mandat avec efficacité. Le matériel technologique inadéquat continuera inévitablement d'avoir des répercussions négatives sur le moral et sur la performance du personnel. J'ai recommandé que toutes les mesures nécessaires soient prises pour allouer des ressources adéquates au BOF, afin de lui permettre de remplir sa mission. J'ai reçu l'assurance que le financement nécessaire serait requis pour permettre une pleine évaluation des besoins, afin de remédier au problème.

J'ai continué de surveiller les progrès du BOF en ce qui concerne le financement de la nouvelle technologie. Le BOF a obtenu les fonds nécessaires à une étude de faisabilité qui a commencé en septembre 2001 et qui s'est terminée cette année financière. J'ai récemment été avisé que le BOF avait présenté une requête de financement auprès du gouvernement pour élaborer et instaurer un modèle de prestation des services de gestion des cas, appuyé par la technologie. Le sous-ministre m'a informé qu'il ne sera pas en mesure de me faire savoir où en est cette proposition tant que le budget ne sera pas déposé à l'Assemblée législative. Alors que j'écris ce rapport, cet événement n'avait pas eu lieu.

À la fin décembre 2002, il y avait 1,1 milliard de dollars d'arriérés de pension alimentaire dus à des bénéficiaires et 212,1 millions de dollars d'arriérés de pension alimentaire dus au gouvernement, par suite d'affectations à l'aide sociale. Le total des arriérés de pension alimentaire actuellement en souffrance est de 1,3 milliard de dollars, et une étude des statistiques du BOF montre que ce montant augmente chaque année. Le BOF assure un service d'une importance unique aux individus et aux familles qui dépendent de la mise à exécution des ordonnances alimentaires pour vivre. Si ces pensions ne sont pas versées, de nombreuses et de nombreux bénéficiaires et leurs enfants sont contraints de se tourner vers l'aide sociale, ce qui entraîne alors des arriérés dus au gouvernement. Mon enquête précédente a montré que le BOF ne serait pas en mesure d'améliorer ses services, et notamment d'obtenir le recouvrement des arriérés de pension pour les bénéficiaires et le gouvernement, tant que sa technologie désuète ne serait pas remplacée. Je suis convaincu qu'un nouveau modèle des services de gestion des cas ne sera efficace que si le BOF dispose de la technologie de soutien nécessaire.

Les problèmes continus du BOF sont clairement illustrés par deux cas où le BOF n'a pas fait le nécessaire, cette année. Dans un cas, en dépit des tentatives entreprises par la bénéficiaire pour inciter le BOF à exécuter son ordonnance alimentaire, celui-ci a laissé passer de solides occasions de recouvrer la dette en son nom. Dans l'autre cas, le BOF n'a pas saisi l'information correcte dans son système informatique et a continué de recouvrer la pension après sa date de cessation. Dans les deux cas, le BOF a reconnu ses erreurs et a accepté de compenser la plaignante et le plaignant respectivement. Une fois de plus, le BOF a reconnu les limites de son système informatique actuel, qui n'est pas doté d'un véritable système de rappel pour surveiller les dates de cessation des obligations de pension alimentaire.

Il y a trois ans, quand je suis entré en fonction, j'ai indiqué que je considérais important de consolider les relations entre ce bureau et ses divers publics. Pour ce faire, il est crucial que les organisations gouvernementales comprennent le rôle et la fonction de mon bureau. De par le passé, mon bureau a connu certaines difficultés à obtenir la coopération du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, notamment en ce qui concerne la divulgation des renseignements. Chose bien compréhensible, le Ministère se montre très prudent quand il s'agit de communiquer des renseignements personnels sensibles sur les questions de santé. J'ai rencontré personnellement les hauts dirigeants du Ministère pour discuter la situation et des membres de mon équipe de direction ont mené une séance d'information pour les hauts fonctionnaires du Ministère. J'ai des raisons de croire que ces efforts mèneront à ce que le sous-ministre par intérim alors en fonction a appelé un « esprit renouvelé de coopération entre nos bureaux ».

Je fais rapport sur deux enquêtes relatives au ministère de la Santé et des Soins de longue durée. L'une portait sur le Programme de subventions accordées aux résidents du Nord de l'Ontario pour frais de transport à des fins médicales (le Programme) et sur un résident du nord de l'Ontario qui avait fait de longs voyages afin d'obtenir de la méthadone pour soulager ses douleurs. Suite à mon enquête, le Ministère a pris des

mesures pour répondre aux besoins des communautés du Nord qui ont besoin de services de traitement à la méthadone. Dans le deuxième cas, après avoir reçu mon sommaire d'enquête, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a accepté de cesser de recouvrer plus de 200 000 $ auprès d'un pharmacien et de lui rembourser plus de 17 000 $ que le Ministère avait déjà récupérés.

Suite à une demande de renseignements officieuse par mon bureau, la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail a reconnu qu'elle avait fait erreur en ne payant pas les intérêts sur des arriérés de pension, et a versé plus de 16 000 $ à la plaignante à titre d'intérêts. Dans un autre cas, après avoir reçu mon sommaire d'enquête, la Commission a reconnu ne pas avoir fourni un service adéquat, a promptement accepté de présenter des excuses à la plaignante et de lui verser plus de 13 000 $ à titre d'indemnisation.

Au cours d'une enquête, le Tribunal du logement de l'Ontario a accepté de compenser les plaignants pour les frais encourus et pour les ennuis subis par eux en raison de son erreur. J'ai également considéré de ma propre initiative un autre cas relatif au Tribunal. Cette enquête portait sur l'application que faisait le Tribunal de la *Loi de 1997 sur la protection des locataires*, permettant aux propriétaires d'exiger des augmentations de loyer en fonction des hausses extraordinaires du coût des services d'habitation, sans accorder aux locataires le droit correspondant d'obtenir des réductions de loyer une fois que ces hausses extraordinaires des services d'habitation étaient terminées. J'ai exprimé mon inquiétude quant à ce déséquilibre apparent dans la loi. Alors que je rédige ce rapport, le ministère des Affaires municipales et du Logement m'a informé qu'il rencontrait des groupes d'intervenantes et d'intervenants, et qu'il envisageait plusieurs options dont un amendement législatif.

Au cours de la dernière année, mon bureau a reçu 7 271 plaintes et demandes de renseignements au sujet des établissements correctionnels gérés par le ministère de la Sûreté et de la Sécurité publique. Les plaintes des personnes détenues continuent de représenter le plus fort pourcentage des cas que nous avons à étudier. J'ai eu l'occasion de faire des présentations au Groupe de travail sur la réforme des services correctionnels en Ontario. L'état actuel des services correctionnels dans la province est source de grande inquiétude pour moi, et l'engagement qu'a pris le gouvernement de l'Ontario pour les réformer est le bienvenu. Certes, je comprends l'intention qu'a le gouvernement de punir durement les crimes, mais j'aimerais que le gouvernement prenne les mesures nécessaires pour que l'équité et l'humanité continuent de faire partie de l'équation des services correctionnels. Quelle que soit notre opinion sur les personnes détenues, ou sur la conduite qui les a menées en prison, ces personnes sont vulnérables une fois qu'elles sont incarcérées, et le gouvernement doit s'assurer qu'elles sont traitées humainement. Comme je l'ai indiqué au Groupe de travail, le Ministère doit impérativement s'assurer que son personnel sait qu'il doit respecter la loi dans les établissements correctionnels, et que les personnes détenues doivent conserver des droits fondamentaux durant leur incarcération.

Bien que le Ministère ait mis en place des politiques et procédures judicieuses, mes enquêtes ont révélé à plusieurs reprises qu'elles n'étaient pas suivies avec cohérence. Les personnes détenues s'en trouvent touchées dans leurs droits fondamentaux, comme l'accès au plein air, les vêtements propres et l'espace vital adéquat. Cette année, j'ai mené une enquête sur l'accès au plein air (accès à la cour) dans un établissement correctionnel. En vertu des politiques du Ministère, l'accès au plein air doit être assuré chaque jour. Mon enquête a révélé que les détenus de cet établissement avaient passé de longues périodes sans avoir accès au plein air. De plus,

contrairement aux exigences de la politique du Ministère, les détenus n'avaient pas été référés au service de santé quand ils n'avaient pas eu accès au plein air durant de longues périodes. L'établissement a pris plusieurs initiatives pour remédier au problème, que je continue de surveiller de près.

J'ai reçu de nombreuses plaintes de personnes qui avaient été détenues dans des établissements correctionnels dans l'attente d'un procès et qui avaient dû comparaître devant le tribunal vêtues de la combinaison orange vif des services correctionnels. Certaines personnes avaient même été libérées du tribunal dans cette tenue. Ces uniformes stigmatisent les personnes qui les portent et entraînent des préjudices à leur égard durant les audiences du tribunal ainsi qu'à la libération de ces personnes dans la communauté. J'ai porté la question à l'attention du Ministère et celui-ci m'a répondu qu'en raison des inquiétudes exprimées par mon bureau, par des avocats de la défense et par des juges, il avait pris les mesures nécessaires pour s'assurer que les personnes détenues ne comparaîtraient plus en cour dans les uniformes des établissements correctionnels.

Dans un autre cas, un détenu a affirmé qu'il n'avait pas reçu de changement de vêtements durant 30 jours. Conformément à la politique du Ministère, les personnes détenues doivent normalement recevoir chaque semaine un changement de vêtements, comprenant sept ensembles de sous-vêtements. Notre enquête a révélé que dans un établissement correctionnel, certains détenus étaient restés jusqu'à 45 jours sans changement de vêtements. Durant notre enquête, l'établissement a accepté d'instaurer plusieurs mesures pour remédier à ce problème. Nous continuons de surveiller la situation.

J'ai aussi mené une enquête de ma propre initiative sur l'habitude qu'a le ministère de la Sûreté et de la Sécurité publique de placer trois détenus dans des cellules à deux lits, obligeant ainsi le troisième à dormir sur un matelas au sol. Cette pratique a lieu dans les établissements pour les détenus en détention provisoire — dans l'attente d'un procès ou d'une sentence. Le surpeuplement dans ces établissements correctionnels soulève de nombreuses questions. Les détenus ont moins de possibilités d'accéder au plein air, étant donné que les agents des services correctionnels ont un plus grand nombre de détenus à surveiller. De plus, les espaces de vie sont inadéquats et les risques de santé sont accrus à la fois pour les détenus et pour le personnel. Le Ministère a déclaré que l'agenda de sécurité publique du gouvernement avait entraîné une recrudescence des activités de la police, ce qui avait des conséquences à la fois sur les tribunaux et sur les services correctionnels. Mon rôle n'est pas de prendre à parti l'agenda du gouvernement. Mais je peux évaluer ses conséquences sur les personnes détenues. Je considère que les détenus placés en triple occupation de cellule sont punis d'une manière aucunement exigée par leur détention, par la loi, ou par la propre politique du Ministère, la seule raison étant l'incapacité du Ministère. Cette situation doit cesser. Après avoir reçu mon sommaire d'enquête, le Ministère m'a informé des mesures prises pour remédier à ce problème très grave. Je continuerai de surveiller la situation, de demander que cessent le surpeuplement et le placement des personnes détenues à trois par cellule dans les établissements provinciaux de détention provisoire.

Je m'inquiète particulièrement du recours aux cellules d'isolement pour les personnes souffrant de maladies mentales, et du manque de services de base offerts à ces personnes. Dans mon rapport annuel de l'an dernier, j'avais expliqué qu'en réponse à mes préoccupations à propos du traitement d'une détenue atteinte de troubles mentaux et de graves troubles d'audition, le Ministère avait entrepris d'instaurer certaines mesures pour s'assurer que les personnes détenues ayant des besoins particuliers seraient placées et traitées correctement. Cette année, le Ministère m'a avisé que la mise en place d'un système révisé de classification lui permettra de faire une évaluation plus complète des personnes détenues, et donc de mieux identifier et

placer celles qui ont des besoins particuliers. Les personnes placées sous garde seront évaluées par rapport à des critères normalisés et celles qui ont des besoins particuliers ou qui risquent d'avoir besoin d'un traitement subiront une évaluation plus poussée. Les personnes identifiées lors de ces évaluations seront placées dans un des établissements de traitement du Ministère.

Les problèmes de relations de travail ont exacerbé les conditions des personnes détenues dans les établissements provinciaux. Comme vous le verrez dans certains des exposés de cas figurant dans ce rapport, le conflit de travail qui a eu lieu un peu plus tôt cette année a eu des répercussions adverses, de diverses façons, sur les personnes détenues. L'insuffisance de personnel, le surpeuplement des locaux, le manque de programmes récréatifs et le non-respect de droits fondamentaux comme le droit à un changement de vêtements et à l'accès au plein air peuvent exercer des pressions qui ont des répercussions négatives pour les personnes détenues et pour le personnel correctionnel. Le climat des relations de travail reflète bien souvent les conditions de détention. À plusieurs reprises, le personnel du Ministère a avisé mon bureau qu'il n'est pas en mesure d'assurer le perfectionnement professionnel actuellement requis au sein de son organisation. Nous avons constaté que certains établissements n'ont pas pu recruter des candidates et candidats dont ils avaient besoin. À mon avis, le Ministère ne verra pas de changements positifs dans les relations de travail au sein des établissements correctionnels tant qu'il ne fera pas d'investissement stratégique dans la gestion de ses ressources humaines.

Cette année, j'ai continué de visiter des établissements correctionnels dans tout l'Ontario, par engagement personnel. Je me suis rendu dans six établissements, dont des prisons, des centres de détention et un établissement de détention en milieu fermé pour jeunes contrevenants. J'ai constaté que le personnel des établissements se montrait coopératif et disposé à répondre à mes nombreuses questions. La plupart des établissements que j'ai visités étaient propres, et plusieurs étaient en travaux en vue d'une expansion et d'une modernisation. Toutefois, dans un des établissements, j'ai été frappé par le côté lugubre, sombre et Dickensien des cellules d'isolement. Chose encourageante, cet établissement est en voie de modernisation pour améliorer les conditions de vie générales, y compris dans les cellules d'isolement. Mais je trouve inquiétant qu'on ait laissé de telles conditions prévaloir aussi longtemps. De plus, durant mes visites, j'ai remarqué que plusieurs membres du personnel correctionnel ne portaient pas leur insigne d'identité. Les personnes détenues ont le droit de pouvoir au moins identifier par un numéro les agentes et agents des services correctionnels à qui ils ont affaire. Par la suite, les cadres supérieurs ont rappelé que la politique du Ministère exige que tout le personnel porte des insignes d'identité lorsqu'il est en fonction. Mais ce problème semble persister dans de nombreux établissements. Des affiches supplémentaires sur les services de l'ombudsman ont été remises aux établissements pour que les personnes détenues aient connaissance de l'existence de mon bureau et sachent comment le joindre. Ceci est tout particulièrement important pour les établissements de détention des jeunes contrevenants, où j'ai suggéré que les affiches soient placées bien visiblement dans tous les secteurs clés occupés par les jeunes contrevenants. Dans l'année à venir, je poursuivrai mon engagement à visiter personnellement d'autres établissements correctionnels dans la province.

Bon nombre d'exposés de cas présentés dans ce rapport ont été résolues de manière informelle aussi bien avec des établissements correctionnels qu'avec le ministère de la Sûreté et de la Sécurité publique. Ces exposés de cas portent sur des problèmes comme le processus de discipline en raison de mauvaise conduite, la qualité des services d'alimentation et de soins de santé. Le système correctionnel compte de nombreuses employées dévouées et de nombreux employés dévoués, dont beaucoup travaillent en collaboration avec mon personnel pour

régler efficacement et équitablement les plaintes des personnes détenues. Toutefois, le système correctionnel doit disposer des ressources nécessaires pour remplir son mandat, qui consiste à surveiller les personnes détenues et à créer un environnement social où ces personnes peuvent faire les changements attitudinaux nécessaires à leur réintégration éventuelle et inévitable dans la société.

Les plaintes sur l'administration gouvernementale, le manque de décisions en temps opportun, l'absence de clarté des critères et processus font communément partie des problèmes portés à mon attention. Un cas illustre bien ces problèmes, et c'est celui où le ministère des Transports a mis quatre ans pour revoir une demande et pour prendre une décision finale. Je comprends les facteurs qui ont contribué à ce retard, et je suis encouragé par l'engagement qu'a pris le Ministère envers moi de clarifier sa politique et de revoir le processus. Dans le Rapport annuel de cette année, j'ai inclus un document intitulé *Normes d'équité pour la prise de décisions par les organisations gouvernementales* qui guidera, je l'espère, les organisations dans leur prise de décisions.

À voir les exposés de cas de cette année, je crois qu'il faut non seulement porter attention aux erreurs et aux omissions qui ont entrainé des plaintes, mais aussi apprécier les fonctionnaires qui ont aidé à remédier aux problèmes identifiés. Cette année, j'ai eu le plaisir de présenter une nouvelle fois les Prix d'excellence d'Ombudsman Ontario à la fonction publique, en reconnaissance du service public exceptionnel dans le règlement des plaintes. Les prix 2002–2003 ont été remis à six personnes des ministères suivants : ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance (Bureau des obligations familiales); ministère du Travail (Commission des relations de travail de l'Ontario); ministère de la Sûreté et de la Sécurité publique (centre de détention d'Ottawa-Carleton, prison de Toronto); ministère de la Formation et des Collèges et Universités (deux personnes du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario).

À titre d'ombudsman, je crois avoir l'obligation de promouvoir le concept de l'ombudsman, ici et à l'étranger. À l'échelle nationale, j'ai travaillé avec l'Association des ombudsmans du Canada et avec le Forum canadien des ombudsmans, de même qu'avec le Conseil canadien des ombudsmans parlementaires. Cette année, j'ai eu le privilège d'être élu président de l'Institut International de l'Ombudsman, à Hammamet, en Tunisie. L'Institut International de l'Ombudsman compte 176 membres, dans 103 pays. Mon bureau a également préparé à l'intention de l'Institut un manuel de formation aux enquêtes qui sera utilisé à l'échelle nationale et internationale. À l'invitation et aux frais du gouvernement du Liban, j'ai assisté à un colloque à Beyrouth sur la mise en place d'un ombudsman au Liban. Durant ce colloque, avec l'aide de mes collègues internationaux, j'ai encouragé la création d'un modèle d'ombudsman pour le règlement des plaintes envers le gouvernement. Mon bureau a également reçu un certain nombre de délégations étrangères, ce qui a été l'occasion de partager des renseignements sur le rôle et les fonctions de divers ombudsmans.

Je suis très satisfait des réalisations de mon personnel cette année. Je comprends que notre aptitude à régler les plaintes avec équité et efficacité dépend de son dévouement. Cette année, tous les secteurs du bureau ont fait preuve d'un engagement ferme envers les valeurs de notre organisation : Équité, Responsabilité, Intégrité et Respect.

L'ombudsman,

Clare Lewis, c.r.

Exposés de cas importants

Ministère des Affaires civiques

Commission ontarienne des droits de la personne

Monsieur G s'est adressé à notre bureau parce qu'il estimait que la Commission ontarienne des droits de la personne (la Commission) n'avait pas adéquatement donné suite au problème qu'il avait rencontré face à un conseil des écoles catholiques, en tant que non-catholique.

Monsieur G s'était plaint à l'origine auprès de la Commission quant au traitement que lui avait fait subir un conseil scolaire, dans sa capacité d'employeur. Par la suite, il a informé la Commission que le conseil scolaire avait fait preuve de discrimination envers lui en raison de ses croyances, en lui interdisant de se présenter aux élections comme représentant des parents auprès du conseil.

Le personnel de la Commission a rédigé la plainte de Monsieur G. Bien que cette plainte fasse référence à ses allégations disant que le conseil scolaire avait fait preuve de discrimination à son égard en tant que parent, le seul domaine de plainte ayant été identifié était celui de l'emploi.

Dans son analyse de cas, la Commission a recommandé que l'allégation relative aux élections à titre de représentant des parents soit caractérisée de vexatoire. Le personnel de la Commission a considéré que Monsieur G ne pouvait pas raisonnablement demander le maintien de sa plainte, étant donné que Monsieur G n'avait pas d'enfants à l'école et qu'il ne répondait donc pas aux critères de qualification pour les élections. Dans sa réponse, Monsieur G a fait savoir à la Commission que ses enfants fréquentaient l'école en question, à l'époque dont il était question, et qu'il appuyait les écoles séparées en tant que contribuable.

La Commission a écarté la plainte de Monsieur G, considérant que la question aurait pu être traitée en vertu de la *Loi sur les relations de travail*, étant donné qu'elle avait été classée comme relevant de l'emploi.

Monsieur G a demandé à la Commission de reconsidérer sa décision. Dans son rapport de réexamen, le personnel de la Commission a souligné une nouvelle fois que Monsieur G n'avait pas d'enfants dans cette école. Monsieur G a rétorqué qu'il était parent d'élèves, et qu'il appuyait les écoles séparées en tant que contribuable. La Commission a rejeté la demande de reconsidération de Monsieur G, estimant que la question aurait mieux été réglée, et avait été mieux réglée, en vertu de la *Loi sur les relations de travail*.

Après enquête, l'ombudsman a informé la Commission qu'il estimait préliminairement que le personnel de la Commission n'avait pas adéquatement reflété la plainte de Monsieur G en tant que parent à l'encontre du conseil scolaire. L'ombudsman a considéré que, même si Monsieur G avait la responsabilité de vérifier la plainte qu'il avait signée, le personnel de la Commission avait rédigé cette plainte et avait l'expertise voulue pour attribuer une plainte au domaine de l'emploi ou à celui des services. L'ombudsman a également noté que Monsieur G avait informé à plusieurs reprises le personnel de la Commission que ses enfants fréquentaient l'école, et qu'il appuyait les écoles séparées en tant que contribuable. En dépit de ses déclarations, le personnel de la Commission avait continué erronément de déclarer que Monsieur G n'était pas parent d'élèves de cette école.

L'ombudsman a provisoirement recommandé que la Commission présente des excuses à Monsieur G et le dédommage de manière appropriée. La Commission a reconnu que les rapports préparés par son personnel comportaient des erreurs. Elle a présenté des excuses à Monsieur G pour ne pas l'avoir informé qu'il devait présenter une plainte séparée dans la catégorie des services, et a offert de lui payer une indemnisation modeste afin de le dédommager des frustrations et des inconvénients qu'il avait connus par conséquent. L'ombudsman s'est déclaré satisfait de la réponse de la Commission et le dossier a été clos.

Ministère des Affaires municipales et du Logement

Tribunal du logement de l'Ontario

L'ombudsman a entrepris une enquête de sa propre initiative sur la manière dont le Tribunal du logement de l'Ontario (TLO) appliquait la *Loi de 1997 sur la protection des locataires*, relativement aux augmentations de loyer qui découlaient des hausses extraordinaires du coût des services d'habitation. L'ombudsman avait reçu un certain nombre de plaintes à ce sujet, et notamment une présentation d'un groupe de revendication.

Le groupe de revendication déclarait que le TLO avait été submergé de requêtes de la part de propriétaires demandant des augmentations de loyer supérieures à la norme prescrite, la majorité de ces demandes résultant des hausses du prix du gaz naturel à la fin de l'an 2000 et au début de 2001. L'ombudsman a été informé que le prix du gaz naturel avait augmenté considérablement en l'an 2000, pour atteindre un sommet en décembre 2000 et janvier 2001. Mais dès août-septembre 2001, les prix étaient redevenus comparables aux tarifs de 1999. Le groupe de revendication a soutenu que, alors que le prix des services d'habitation fluctue, les locataires sont obligés de payer des augmentations composées permanentes pour les pointes temporaires du prix du gaz naturel et des autres services, même après le recouvrement de ces pointes. Cette situation est apparue comme systémiquement injuste à l'ombudsman.

Les propriétaires peuvent adresser une demande au TLO, en vertu de la *Loi de 1997 sur la protection des locataires*, pour obtenir une augmentation de loyer supérieure à l'augmentation annuelle prescrite, en raison d'une hausse extraordinaire du coût des services d'habitation. Pour répondre à ces demandes, le TLO a appliqué les directives sur les augmentations extraordinaires, conformément aux règlements de la *Loi de 1997 sur la protection des locataires*. La Cour divisionnaire de la Cour supérieure de justice de l'Ontario a récemment étudié un cas où un locataire s'inquiétait de l'application de la *Loi de 1997 sur la protection des locataires* par le TLO. La Cour a conclu qu'il était inapproprié pour elle de rajuster la formule qui permet d'établir les augmentations extraordinaires, ou son format, étant donné que ceux-ci ont été dûment autorisés. L'appel a été rejeté. Toutefois, la Cour a exprimé son inquiétude quant à la situation présente.

Le TLO a informé l'ombudsman que les changements de politique et de législation relèvent de la responsabilité du ministère des Affaires municipales et du Logement. Il a également fait référence à l'affaire portée en Cour, qui corrobore la pratique du TLO. Le TLO a fait savoir que du 1er janvier 2000 au 31 août 2002, il avait reçu 2 508 demandes pour des augmentations de loyer supérieures à la norme. De ce total, 1 656 demandes résultaient uniquement d'augmentations extraordinaires rattachées au coût des services d'habitation.

Ces demandes concernaient 179 597 logements locatifs. Au 30 septembre 2002, 460 demandes restaient en suspens.

L'ombudsman a conclu qu'en émettant des ordonnances d'augmentation des loyers par suite de hausses extraordinaires du coût des services d'habitation, le TLO semblait appliquer la loi comme elle se doit. Jusqu'à présent, les tribunaux n'ont rien trouvé d'inapproprié dans la conduite du TLO, d'un point de vue légal. Toutefois, l'ombudsman a souligné que son enquête s'étend au-delà des considérations légales. L'ombudsman peut en effet considérer si la conduite du TLO s'appuie sur une loi qui est elle-même injuste.

Dans un sommaire d'enquête, l'ombudsman a indiqué que, même si la *Loi de 1997 sur la protection des locataires* permet aux propriétaires de demander une augmentation de loyer supérieure à la norme, par suite de hausses extraordinaires du coût des services, elle ne permet pas aux locataires de faire une demande de réduction de loyer une fois que les hausses extraordinaires du coût des services sont terminées. L'ombudsman a noté que ce déséquilibre risque d'avoir des répercussions négatives substantielles sur bon nombre de personnes dans la province. Par conséquent, l'ombudsman a émis l'opinion préliminaire que les décisions du TLO sur les augmentations de loyer qui découlent de hausses extraordinaires du coût des services relèvent d'une réglementation qui est déraisonnable et discriminatoire. Il a provisoirement recommandé que les textes de loi relatifs aux loyers soient reconsidérés. Bien que le TLO

...l'ombudsman a émis l'opinion préliminaire que les décisions du TLO sur les augmentations de loyer qui découlent de hausses extraordinaires du coût des services relèvent d'une réglementation qui est déraisonnable et discriminatoire.

applique les dispositions pertinentes dans ses décisions, c'est le ministère des Affaires municipales et du Logement qui fait généralement valoir la loi. Dans ces circonstances, l'ombudsman a déclaré qu'il se proposait de recommander que le Ministère prenne toutes les mesures dans son pouvoir pour faire amender la loi, afin de corriger cette injustice.

En réponse au sommaire d'enquête de l'ombudsman, le Ministère a fait savoir qu'il avait rencontré des groupes d'intervenantes et d'intervenants à ce sujet. Le Ministère a indiqué qu'il envisageait un certain nombre d'options pour remédier au problème, notamment un amendement aux textes de loi. L'ombudsman continue de surveiller les progrès réalisés par le Ministère pour répondre aux inquiétudes soulevées dans le sommaire d'enquête de l'ombudsman.

Monsieur et Madame M se sont plaints à l'ombudsman de la conduite du Tribunal du logement de l'Ontario (TLO). Leur propriétaire avait obtenu une ordonnance par défaut pour éviction auprès du TLO, leur enjoignant de quitter leur appartement dont ils n'avaient pas payé le loyer. Monsieur et Madame M ont déclaré qu'ils n'avaient reçu ni l'avis des procédures d'éviction, ni l'ordonnance d'éviction. Ayant reçu l'avis du shérif qu'ils devaient quitter leur appartement, ils ont demandé une prolongation de délai pour présenter une motion en annulation de l'ordonnance d'éviction. Le TLO a accepté cette demande de prolongation. Toutefois, le TLO n'a pas traité la motion en annulation, par conséquent, le shérif s'est rendu chez Monsieur et Madame M pour les expulser. Le propriétaire a autorisé Monsieur et Madame M, ainsi que leurs enfants, à rester dans leur appartement pour continuer de faire leurs préparatifs de déménagement, mais les serrures ont été changées et personne ne leur a donné une nouvelle clé. Monsieur et Madame M se trouvaient donc dans une détresse profonde. Pour annuler l'ordonnance d'éviciton, ils ont conclu un nouveau contrat de location à bail, avec une augmentation de loyer. Ils ont également payé les frais juridiques du propriétaire et les frais du shérif relativement à leur expulsion. Monsieur et Madame M considéraient que le TLO devrait leur rembourser ces frais.

L'enquête de l'ombudsman a révélé que, selon les dossiers du TLO, un avis des procédures d'éviction avait été remis à Monsieur et Madame M, et qu'une copie de l'ordonnance d'éviction leur avait été envoyé. Mais le TLO a avisé l'ombudsman qu'il aurait dû préparer les documents relatifs à l'avis d'audience après avoir accepté la demande de prolongation. Le shérif aurait pu alors être avisé que l'ordonnance d'éviction devait être suspendu dans l'attente d'une audience sur la motion en annulation. Les dossiers du TLO indiquaient que le TLO n'avait pas préparé les documents nécessaires et avait simplement fermé le dossier. Le TLO a reconnu avoir fait une erreur en ne prévoyant pas d'audience pour la motion et en ayant fermé incorrectement le dossier.

Le TLO, dans sa capacité d'arbitrage, a refusé la requête de Monsieur et Madame M lui demandant de les indemniser pour ses erreurs administratives, arguant qu'il n'avait pas le pouvoir légal de le faire. Toutefois, à titre administratif, le TLO a accepté de rembourser les frais du shérif à Monsieur et Madame M et de leur verser une somme complémentaire pour les problèmes résultant de son erreur. Le TLO a également examiné ce cas lors d'une séance interne de formation de son personnel. Ce résultat a été satisfaisant pour l'ombudsman, qui a souligné que rien n'indiquait que Monsieur et Madame M auraient réussi à faire annuler l'ordonnance d'éviction, ou que le TLO était seul responsable des frais encourus par eux.

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée

Direction des programmes de médicaments

Monsieur Y, pharmacien, s'est plaint que la Direction des programmes de médicaments, au ministère de la Santé et des Soins de longue durée, procédait à une récupération des paiements qui lui avaient été versés en vertu du Programme de médicaments de l'Ontario (PMO) pour un produit appelé Remicade. Généralement, les personnes admissibles au PMO sont des bénéficiaires de l'aide sociale provinciale, des personnes du troisième âge, des résidentes et résidents des établissements de soins de longue durée et, grâce au Programme de médicaments Trillium, des personnes pour qui le coût des médicaments sur ordonnance représente une forte proportion de leurs revenus. Les personnes admissibles présentent une ordonnance aux pharmaciens qui participent au PMO, et les pharmaciens demandent ensuite un remboursement au Ministère. Remicade est un médicament qui a été mis en marché en juin 2001, pour le traitement de la polyarthrite rhumatoïde et de la maladie de Crohn. C'est un médicament très coûteux et les demandes de remboursement en vertu du PMO peuvent s'élever jusqu'à 7 000 $. Le montant total que le Ministère se proposait de récupérer auprès de Monsieur Y était de 232 525,55 $. Le Ministère avait déjà récupéré 17 744,91 $.

Comme l'a expliqué Monsieur Y, les pharmaciens délivrent généralement Remicade sous forme de « préparation extemporanée » pour injection. Une préparation extemporanée est un médicament, ou un mélange de médicaments, préparé ou composé dans une pharmacie conformément à une ordonnance. Monsieur Y a déclaré que les règlements de la *Loi sur le régime de médicaments de l'Ontario* stipulent que, quand elles sont préparées par des pharmaciens ou sous la supervision directe de pharmaciens, pour injection, ces préparations sont admissibles en vertu du PMO à condition qu'elles ne dupliquent pas un médicament manufacturé. Toutefois, en août 2001, le Ministère a informé par courriel les pharmaciens participant au PMO que Remicade ne serait plus considéré admissible et qu'aucune décision ne serait prise quant à son remboursement tant que l'étude entreprise par un comité consultatif spécialisé ne serait pas terminée. Monsieur Y a déclaré que le Ministère ne pouvait pas abroger les dispositions réglementaires du PMO par une simple directive envoyée par courriel.

Après avoir considéré la *Loi sur le régime de médicaments de l'Ontario* et ses règlements, il est apparu à l'ombudsman que le remboursement de préparations extemporanées, comme Remicade, était prévu par la loi et que le Ministère ne pouvait pas modifier ceci sur simple avis. Pour l'ombudsman, le Ministère n'avait aucunement l'autorité de recouvrer les sommes versées aux pharmaciens à titre de paiement pour Remicade. L'ombudsman a donc informé le Ministère que le recouvrement des remboursements pour Remicade, délivré sous forme de préparations extemporanées, semblait contraire à la loi. L'ombudsman a fait savoir qu'il recommanderait que le Ministère cesse de recouvrer les paiements versés aux pharmaciens pour Remicade, et qu'il rembourse les pharmaciens auprès desquels il avait déjà recouvré de tels paiements. En réponse, le Ministère a déclaré qu'il comprenait les commentaires de l'ombudsman et il a accepté de se conformer à ses recommandations.

L'ombudsman a donc informé le Ministère que le recouvrement des remboursements pour Remicade, délivré sous forme de préparations extemporanées, semblait contraire à la loi.

Programme de subventions accordées aux résidents du Nord de l'Ontario pour des frais de transport à des fins médicales

Monsieur E, résident du Nord de l'Ontario, s'est plaint à l'ombudsman que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée lui avait refusé ses demandes en vertu du Programme de subventions accordées aux résidents du Nord de l'Ontario pour des frais de transport à des fins médicales (le Programme). Ce Programme a pour but d'indemniser les résidentes et résidents du Nord de l'Ontario qui doivent faire de longs voyages pour obtenir des services de santé couverts par l'assurance, auprès du spécialiste médical ou dans l'établissement de santé désigné le plus proche.

Monsieur E a besoin de méthadone pour soulager ses douleurs. Mais aucun médecin de famille autorisé à prescrire de la méthadone ne se trouve près du domicile de Monsieur E. Monsieur E a donc dû voyager de son domicile, près de Timmins, jusqu'à Toronto pour voir un spécialiste et obtenir son ordonnance. Par la suite, le spécialiste de Toronto a référé Monsieur E à un médecin de famille à North Bay, qui est autorisé à prescrire de la méthadone. Pour Monsieur E, cette solution représentait 310 kilomètres de moins à parcourir.

Monsieur E a reçu une subvention du Programme pour aller consulter le spécialiste de Toronto, qui est agréé par le Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada. Mais les demandes de Monsieur E relatives à ses déplacements, plus courts, jusqu'à North Bay pour aller voir le médecin de famille ont été refusées car ce médecin n'est pas spécialiste.

Dans son sommaire d'enquête, l'ombudsman a déclaré que le Ministère semblait indûment bureaucratique en demandant à Monsieur E de parcourir une plus grande distance pour voir un spécialiste afin d'être admissible à une subvention du Programme. L'ombudsman a fait savoir qu'il envisageait de recommander que le Ministère accorde des subventions à Monsieur E en vertu du Programme pour ses visites passées et futures chez le médecin de famille à North Bay. L'ombudsman s'est également dit inquiet que la politique du Ministère ne couvre pas les déplacements pour les visites chez des médecins de famille autorisés à prescrire de la méthadone.

Dans sa réponse, le Ministère a déclaré que, suite à l'ouverture de l'enquête de l'ombudsman sur la plainte de Monsieur E, le personnel de la Région du Nord avait entrepris une analyse pour déterminer le moyen le plus efficace et le plus rentable d'assurer l'accès des services de traitement à la méthadone aux patientes et patients du Nord de l'Ontario. Suite à cette analyse, le Ministère a indiqué que, contrairement à l'ombudsman, il ne pensait pas que Monsieur E doive recevoir des subventions pour frais de transport à des fins de visite médicale auprès d'un médecin non agréé. Le Ministère a précisé que tout changement au Programme devrait être évalué dans le contexte plus général des soins de santé, particulièrement en rapport avec les autres services des médecins, et à la lumière des répercussions financières de toute modification au Programme.

Le Ministère a indiqué à l'ombudsman que Timmins est désigné comme insuffisamment desservi par des médecins de famille (ou omnipraticiens), et que le Ministère travaille avec le secteur médical et l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario (OMCO) pour encourager le recrutement de médecins de famille (ou omnipraticiens) autorisés à prescrire de la méthadone dans la région de Timmins. Le Ministère a également précisé que le personnel de son Programme des services aux régions insuffisamment desservies négociait avec les médecins de Timmins pour encourager leur homologation à l'OMCO, afin qu'ils puissent prescrire des traitements à la méthadone.

Durant l'enquête, Monsieur E a cherché et a trouvé de sa propre initiative un médecin de famille qui est autorisé à prescrire de la méthadone à Timmins. À la même époque, le Ministère a fait savoir à l'ombudsman qu'il avait recruté un autre médecin qui pourrait commencer à prescrire de la méthadone dans une clinique d'accueil à Timmins à la mi-octobre 2002.

L'ombudsman a présenté un rapport final au Ministère, où il reconnaissait que le Ministère prenait des mesures suite à son enquête pour remédier au problème de l'accès des patientes et des patients aux services de traitement à la méthadone dans le Nord de l'Ontario. Mais l'ombudsman a avisé le Ministère qu'à son avis, la politique du Programme, telle qu'appliquée à Monsieur E et à d'autres personnes dans la même situation, était déraisonnable. Il a recommandé que le Ministère accorde des subventions en vertu du Programme à Monsieur E pour les visites qu'il avait dû faire au médecin de famille de North Bay afin d'obtenir une ordonnance de méthadone.

Le Ministère n'a pas accepté la recommandation de l'ombudsman. Le Ministère a déclaré qu'en accordant des subventions pour frais de transport en vue de visites médicales chez des médecins de famille (ou omnipraticiens) autorisés à prescrire de la méthadone, il outrepasserait l'envergure et la capacité de ressources du Programme, et il créerait un précédent susceptible d'encourager les patientes et patients à demander un remboursement pour d'autres services de spécialistes non agréés. Le Ministère a fourni à l'ombudsman le détail des répercussions financières importantes qu'aurait une expansion du Programme, pour référer les patientes et patients à des spécialistes non agréés. Le Ministère a noté qu'une clinique d'accueil prescrivant de la méthadone est maintenant ouverte à Timmins, à court terme, et que des plans sont faits pour faciliter la formation des médecins locaux, en vue de les autoriser à prescrire de la méthadone. En outre, le Ministère a indiqué à l'ombudsman qu'il envisage d'appliquer le modèle de Timmins aux autres régions du Nord qui ont besoin de services de traitement à la méthadone. Après avoir considéré soigneusement ces renseignements, l'ombudsman a décidé de ne pas poursuivre la question plus avant.

Ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance

Bureau des obligations familiales

Madame B s'est plainte du fait que le Bureau des obligations familiales (BOF) n'avait pas exigé des arriérés qui s'élevaient à 10 000 $ dans son cas. Après enquête, l'ombudsman a noté que le BOF faisait valoir l'ordonnance alimentaire de Madame B depuis 1997. En 1997, le BOF avait déposé un bref de saisie-exécution dans la mauvaise juridiction. De plus, le BOF avait mis fin à une saisie-arrêt des fonds fédéraux en décembre 1999, sans raison apparente. Le BOF avait également négligé de donner suite à une suspension de permis de conduire durant six mois, jusqu'à ce que Madame B s'enquière de son cas auprès du BOF. En dépit des tentatives répétées de Madame B pour que le BOF agisse en son nom, celui-ci n'avait pris aucune mesure dans des délais raisonnables. L'ombudsman a estimé que, par une telle conduite, le BOF avait probablement manqué de bonnes occasions d'obtenir le recouvrement des arriérés au nom de Madame B. L'ombudsman a fait savoir au BOF son intention d'appuyer l'allégation de Madame B disant que le BOF n'avait pas pris les mesures raisonnables pour exécuter son ordonnance alimentaire. L'ombudsman a provisoirement recommandé que Madame B obtienne des excuses et une indemnisation pour la dédommager de ses frustrations. Le BOF

s'est déclaré d'accord avec ces recommandations et le dossier a été clos, comme réglé.

Monsieur X s'est plaint que, par suite d'une erreur faite par le Bureau des obligations familiales (BOF), il avait dû payer un excédent de pension alimentaire pour enfants. L'ordonnance du tribunal qui enjoignait à Monsieur X de verser une pension alimentaire stipulait que cette pension prendrait fin quand chacun de ses enfants aurait 21 ans. Mais ce renseignement n'a pas été entré dans le système informatique du BOF. Par conséquent, quand l'aîné de Monsieur X a eu 21 ans, le système informatique du BOF a continué d'indiquer que Monsieur X devait une pension. Cette pension a continué d'être retenue sur son salaire et d'être envoyée à la bénificiaire. Lorsque le BOF a revu le cas, Monsieur X avait un trop-payé de 3 714,18 $ en pension alimentaire. Il avait demandé un remboursement, mais le BOF avait fait savoir à Monsieur X qu'il devrait tenter lui-même de récupérer cet argent auprès de la bénificiaire, par la voie des tribunaux.

Après avoir étudié les dossiers du BOF, l'ombudsman a avisé le BOF que le trop-payé résultait apparemment d'une erreur du BOF, qui n'avait pas entré la date de cessation des paiements dans son système informatique.

Après avoir étudié les dossiers du BOF, l'ombudsman a avisé le BOF que le trop-payé résultait apparemment d'une erreur du BOF, qui n'avait pas entré la date de cessation des paiements dans son système informatique. L'ombudsman a avisé le BOF qu'il envisageait de recommander que le BOF indemnise Monsieur X. Le BOF a accepté de rembourser à Monsieur X la pension alimentaire accumulée après le 21e anniversaire de son aîné. Le BOF regrettait que le cas de Monsieur X n'ait pas été traité correctement, et il a indiqué que son personnel suivrait un cours de perfectionnement professionnel sur les ordonnances des tribunaux, insistant particulièrement sur le suivi des dates de cessation des ordonnances. Le BOF a reconnu que son système informatique n'était pas doté d'un vrai système de rappel pour surveiller les dates de cessation des obligations de pension alimentaire. Le système ne repère pas automatiquement les dates de cessation de pension et n'intervient pas en conséquence. Aucun lien n'existe entre la date de cessation d'une pension alimentaire et l'avis envoyé à un employeur pour mettre fin aux retenues de pension. Toutefois, le BOF a reconnu que, si la date de cessation avait été entrée correctement dans le système, tout trop-payé aurait été conservé et aurait pu être remboursé à Monsieur X.

Unité des programmes relatifs aux services à la collectivité et aux personnes ayant une déficience intellectuelle

Madame K, dont le fils adulte est autiste, a déposé une plainte à notre bureau concernant le Ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance. Le fils de Madame K est sorti d'un Centre régional provincial en 1997, dans le cadre du projet d'Intégration communautaire créé par le Ministère. Ce projet s'inscrivait dans la politique de dépeuplement des établissements provinciaux gérés par le Ministère. Dans le cadre de cette Intégration communautaire, des fonds ont été alloués pour aider les personnes à faire une transition entre les établissements provinciaux et la vie en communauté.

Le projet d'Intégration communautaire a mandaté une tierce partie, à savoir un facilitateur du placement qui n'était pas employé du Ministère, pour coordonner la sortie d'établissement de chacune des personnes. Ce facilitateur devait élaborer un plan personnalisé

complet pour répondre aux besoins de chaque individu. Ce facilitateur ne portait aucun jugement sur le coût des plans personnels et n'avait pas l'autorité de décider quelles sommes seraient allouées pour un individu. Cette décision relevait du Ministère, qui devait considérer des facteurs comme le nombre de personnes et de familles ayant besoin d'aide dans la région, le financement disponible pour la région, et la nécessité d'assurer des services justes et équitables à tous. Comme les bureaux de secteur disposaient de fonds restreints, ils ont attribué en moyenne 55 000 $ par année au développement des placements pour les personnes sorties des établissements provinciaux.

Madame K a grandement participé à l'élaboration du plan personnel de son fils. Elle s'est plainte à l'ombudsman que le Ministère n'avait pas répondu à la demande de renseignements de sa famille quant au processus et aux critères d'admissibilité au fonds de subvention et aux autres services dont son fils avait besoin pour vivre en communauté après sa sortie du Centre régional.

L'enquête a montré que le Ministère n'avait ni politique écrite, ni directive écrite, sur la manière dont les bureaux de secteur devaient évaluer les plans personnels requis par le projet d'Intégration communautaire. L'enquête a également révélé que le Ministère ne disposait d'aucun document pouvant montrer comment le plan personnel du fils de Madame K avait été évalué. Le Ministère a dit à notre bureau qu'il n'existait pas de politique ou de directive écrite sur les services financés par le projet d'Intégration communautaire. Mais ce projet n'avait pas pour but de couvrir le coût de services déjà disponibles dans la communauté, comme les services de gestion comportementale, de physiothérapie et d'orthophonie.

L'ombudsman a remis au Ministère un sommaire d'enquête disant qu'apparemment les bureaux de secteur n'avaient pas reçu de directives sur la manière d'allouer les fonds reçus dans le cadre du projet d'Intégration communautaire. Il s'est dit inquiet que le Ministère n'ait pas de critères écrits pour évaluer les plans personnels, car le budget était censé reposer sur ces plans. L'ombudsman a noté que, par suite de ce manque de politique explicite, le processus suivi pour déterminer les services admissibles, les besoins admissibles, et le budget approprié pour l'Intégration communautaire était — comme l'a fait remarquer Madame K — « opaque ».

L'ombudsman a déclaré au Ministère qu'il s'inquiétait que le Ministère n'ait aucun document pour montrer le processus suivi par le bureau de secteur afin d'établir et d'approuver le budget pour le fils de Madame K. Il a souligné que les personnes concernées par les décisions budgétaires du Ministère sont en droit de recevoir une explication du processus suivi par le Ministère pour prendre et approuver ces décisions. L'ombudsman a déclaré qu'en fournissant les raisons de ses décisions de financement, le Ministère montrerait qu'il a considéré à fond les besoins d'une personne, même si cette personne restait insatisfaite des décisions du Ministère. Il a précisé que le Ministère devrait pouvoir montrer que les fonds ont été alloués équitablement, conformément à certains critères ou à certaines politiques. L'ombudsman a reconnu que le projet d'Intégration communautaire était soumis à des contraintes budgétaires. Toutefois, il a déclaré que le Ministère aurait dû pouvoir montrer comment il avait rattaché le projet d'Intégration communautaire, centralisé sur la planification individuelle, le choix individuel, la participation de la famille et de la communauté, aux réalités du processus budgétaire.

L'ombudsman a fait savoir qu'il envisageait de recommander que le Ministère s'assure de l'existence de critères écrits pour évaluer les plans personnels, si le Ministère entamait des projets similaires à l'Intégration communautaire à l'avenir. Il a également suggéré que le Ministère veille à ce que les personnes touchées par ses décisions de financement reçoivent une explication du financement alloué et de ses raisons, en temps opportun.

Dans sa réponse, le Ministère a noté que le sommaire d'enquête de l'ombudsman identifiait clairement des questions importantes de politiques que le Ministère considérera pour élaborer des plans individuels de soutien, pour établir des points-repères de financement, pour évaluer les besoins et pour assurer la transparence du processus décisionnel. Le Ministère a déclaré que, alors qu'il prépare l'avenir des trois établissements pour adultes ayant une déficience intellectuelle encore gérés par le Ministère, il tiendrait compte des conclusions de l'ombudsman, des suggestions des familles et d'autres parties intéressées, ainsi que de l'expérience du Ministère. Comme le Ministère se prépare à fermer éventuellement ces établissements, il a déclaré qu'il élaborerait des plans transitionnels et s'assurerait que les services et les soutiens nécessaires sont disponibles pour répondre aux besoins uniques des résidentes et résidents, avant leur sortie dans la communauté. L'ombudsman a été satisfait de la réponse du Ministère.

Unité des services intégrés pour enfants

À la fin décembre 2000 et au début de janvier 2001, l'ombudsman a appris par les médias la détresse de deux familles qui affirmaient qu'elles ne pouvaient pas obtenir les soins requis pour leurs enfants souffrant d'incapacités graves, à moins d'accepter que les enfants ne deviennent légalement pupilles des Sociétés d'aide à l'enfance (SAA). Cette situation était attribuée à des changements dans le financement des ententes pour la clientèle ayant des besoins particuliers par le ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance. De par le passé, certaines SAA avaient conclu de telles ententes avec des familles, afin d'assurer les services requis à des enfants atteints d'incapacités. Conformément à ces ententes, les SAA prenaient en charge la supervision ou les soins et la garde des enfants.

L'ombudsman a décidé d'enquêter de sa propre initiative sur la conduite du Ministère à propos des changements dans le financement et la prestation des ententes de besoins particuliers par les SAA, ainsi que sur le rôle actuel du Ministère dans le soutien du financement et de la programmation pour les familles dont les enfants auraient pu être admissibles à ces ententes. L'ombudsman a fait savoir au Ministère son intention de faire enquête, en janvier 2001.

Après avoir été informé de l'intention de l'ombudsman, le Ministère a avisé notre bureau que, pour bénéficier des services financés par le Ministère, une famille ne doit pas obligatoirement conclure une entente de besoins particuliers et elle n'est aucunement tenue de renoncer à la garde légale de ses enfants. Le Ministère a déclaré que le recours à des ententes pour la clientèle ayant des besoins particuliers a toujours été laissé à la discrétion des SAA. Le Ministère a expliqué que certaines SAA utilisaient les ententes de besoins particuliers pour procéder à l'achat de services afin de répondre aux besoins très complexes de soins en établissement d'un petit groupe d'enfants. Le Ministère a déclaré à notre bureau que le nombre d'enfants ayant des besoins particuliers qui bénéficient de services grâce à de telles ententes a toujours été très petit, comparé au nombre d'enfants qui bénéficient des services et du soutien d'autres organismes communautaires.

Le Ministère a déclaré à notre bureau qu'il avait avisé les SAA des changements de financement aux ententes pour la clientèle ayant des besoins particuliers en 1999. Le Ministère a fait savoir alors que les ressources de protection de l'enfance devraient être centralisées sur des activités de protection de l'enfance et qu'il ne fournirait pas de point-repère spécifique de financement pour les ententes de besoins particuliers. Toutefois, le financement pour les ententes existantes de besoins particuliers se poursuivrait.

Durant l'enquête, le Ministère a souligné qu'il avait lancé un projet d'envergure provinciale en 1997 pour remanier les systèmes d'aide à l'enfance et de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle. En 1999, des mécanismes de règlement des cas orientés sur la collectivité ont été instaurés, dans le cadre de ce projet. Ces mécanismes ont pour but d'aider les enfants ayant des besoins particuliers complexes à accéder aux services nécessaires.

Notre enquête a révélé que le Ministère avait pris un certain nombre de mesures par suite des rapports parus dans les médias sur les familles en détresse. En janvier 2001, le Ministère a indiqué clairement aux SAA que, quand des parents s'adressent à une SAA et que la protection des enfants n'est pas en jeu, la famille doit être référée à des fournisseurs de services communautaires plus appropriés ayant pour mandat de fournir des services aux enfants ayant des besoins particuliers. Le Ministère a également créé un poste de coordonnateur auprès de la clientèle ayant des besoins particuliers. Le rôle premier de ce coordonnateur était de rencontrer les familles avec des enfants dans des situations critiques, pour les aider à se mettre en rapport avec des services dans leur communauté. Le Ministère a également facilité des « ententes de services » spécifiques entre des organismes de services et 16 familles représentées par un cabinet d'avocats, qui se trouvaient dans des situations critiques.

L'ombudsman a obtenu un rapport, daté de juin 2000, du Bureau d'assistance à l'enfance et à la famille (le Bureau) qui faisait part des inquiétudes exprimées par des parents, des fournisseurs de services et des SAA frustrés et démoralisés, à propos des changements aux ententes de besoins particuliers. Durant l'enquête, nous avons demandé au personnel ministériel pourquoi le Ministère n'avait pas répondu aux questions soulevées dans le rapport. Un haut fonctionnaire du Ministère a expliqué que le Ministère avait étudié ce rapport et y avait donné réponse avec un certain retard. Ce n'est qu'en janvier 2001, quand un autre rapport a été soumis par le Bureau, que le Ministère a répondu. En mars 2001, le Ministère a fait savoir qu'il élaborerait un cadre complet de politique gouvernementale et de refonte du système. Le Ministère a également déclaré qu'il mettait au point des directives normalisées pour les mécanismes de règlement des cas.

Le Ministère a fait savoir à l'ombudsman qu'il demanderait aux SAA de revoir les cas où la garde et le soin des enfants avaient été transférés à une SAA uniquement pour des raisons d'accès aux services. Résultat : en juillet 2001, la gestion des cas de 51 enfants avait été transférée d'une SAA à un fournisseur de services sans rôle de protection, oeuvrant dans la communauté. Le Ministère a indiqué que parmi ces 51 enfants, deux étaient des pupilles de la Couronne dont la tutelle avait été renversée.

À compter du 31 mai 2001, les neuf coordonnateurs auprès de la clientèle ayant des besoins particuliers avaient identifié 230 enfants dont les familles avaient requis des services rehaussés ou additionnels. Sur ce total, un placement en établissement avait été demandé pour 143 enfants. En août 2001, le Ministère a informé notre bureau que les responsabilités des coordonnateurs devenaient axées sur le soutien à la collectivité, pour que la collectivité puisse assumer un rôle de coordination auprès de la clientèle ayant des besoins particuliers.

Au cours de notre enquête, le personnel du Ministère a fait savoir que l'instauration des mécanismes de règlement des cas prenait plus de temps que prévu car les services n'étaient pas en place dans certaines communautés. Ce n'est qu'à la fin de septembre 2001 que tous les mécanismes de règlement des cas sont devenus fonctionnels. Et ce n'est qu'en septembre 2001 que le Ministère a élaboré un processus officiel pour déterminer si les mécanismes de règlement des cas étaient fonctionnels. Une liste de contrôle axée sur les directives a été distribuée aux bureaux régionaux, leur demandant d'évaluer chaque mécanisme de règlement des cas pour le 30 septembre 2001. Le Ministère a indiqué que des plans d'action devraient être prévus pour les mécanismes de règlement des cas non conformes à ces exigences impératives, et que tous les mécanismes de règlement des cas devraient être pleinement conformes aux exigences d'ici le 31 décembre 2001.

Les cadres supérieurs du Ministère ont fait savoir à l'ombudsman que le manque de services en établissement pour les enfants ayant des besoins particuliers complexes était une source importante de préoccupations pour les parents. Ils ont précisé que le Ministère n'avait pas anticipé les progrès médicaux survenus au cours des 10 dernières années, qui avaient entraîné un accroissement de l'espérance de vie pour les enfants ayant des d'incapacités graves. En outre, le nombre de placements disponibles en établissement pour les enfants ayant des besoins particuliers avait dramatiquement diminué, exacerbant ainsi la situation. Notre enquête a montré que le Ministère ne disposait pas des données

nécessaires pour décider quels niveaux de services en établissement étaient requis en Ontario pour les enfants ayant des besoins particuliers, et il n'avait pas décidé d'un échéancier pour considérer cette question.

En mai 2002, l'ombudsman a fourni au Ministère un sommaire d'enquête qui présentait ses conclusions. L'ombudsman se disait inquiet que le Ministère ait attendu septembre 2001 pour élaborer un processus formel permettant de déterminer si les mécanismes de règlement des cas étaient fonctionnels, car ces mécanismes semblaient essentiels pour trouver des services aux enfants ayant des besoins particuliers. L'ombudsman s'inquiétait que le Ministère ait répondu de manière réactionnelle à des problèmes qui auraient fort bien pu être évités si le Ministère avait procédé dès le départ à une planification et à une surveillance appropriées. L'ombudsman a indiqué qu'il envisageait de recommander que le Ministère obtienne les données nécessaires pour déterminer à temps quels niveaux de services en établissement sont nécessaires en Ontario pour les enfants ayant des besoins particuliers, afin de planifier en conséquence. Il a également indiqué qu'il envisageait de recommander que le Ministère entreprenne la planification et la surveillance appropriées de tout changement au système de prestation des ser

vices pour les enfants ayant des besoins particuliers.

Après avoir reçu le sommaire d'enquête de l'ombudsman, le Ministère a informé l'ombudsman qu'il avait commencé à élaborer un cadre de politique et de financement pour les services en établissement destinés aux enfants ayant des besoins particuliers complexes. Le Ministère compte achever ce cadre de services pour le printemps 2003 et prévoit que, s'il est approuvé, sa mise en place commencera en 2003–2004.

Le Ministère a accepté de tenir l'ombudsman au courant des progrès réalisés dans l'élaboration de ce cadre de politique et de financement en juin 2003, puis une fois tous les six mois par la suite. L'ombudsman s'est déclaré satisfait de l'engagement pris par le Ministère.

Le Ministère a indiqué qu'à compter du 31 décembre 2001, 287 enfants avaient été identifiés comme ayant des besoins de première importance. Le Ministère a approuvé un montant de 18,6 millions de dollars en 2001–2002 pour assurer des services additionnels à ces enfants et à ces familles. Le Ministère a noté que 177 de ces 287 enfants avaient été identifiés comme ayant besoin d'un placement en établissement de soins de jour en groupe. Le Ministère a confirmé que ce financement, calculé sur une année, se chiffre maintenant à 21 millions de dollars et reste investi en services locaux pour la clientèle ayant les plus grands besoins.

Le Ministère n'a pas été d'accord avec l'ombudsman qui suggérait que le Ministère n'avait ni planifié ni surveillé correctement la situation. Mais le Ministère a assuré l'ombudsman que, conformément aux directives du Conseil de gestion du gouvernement, il ferait des évaluations complètes de tous ses programmes et services sur un cycle de quatre années. Le Ministère a précisé que toutes ces évaluations feraient appel à la participation d'intervenantes et d'intervenants et seraient axées notamment sur les résultats pour la clientèle et sur l'efficacité des programmes.

Ministère de la Sûreté et de la Sécurité publique

Services correctionnels

L'ombudsman a fait savoir au ministère de la Sûreté et de la Sécurité publique qu'il s'inquiétait du fait que le Ministère place régulièrement trois détenus dans des cellules à deux lits, contraignant ainsi le troisième détenu à dormir sur un matelas à même le sol. Le Ministère a pris pour position que le nombre des détenus en détention provisoire (en l'attente d'un procès ou d'une sentence) a considérablement augmenté au cours des quelques dernières années et que le nombre des détenus arrivant dans les établissements surpassait parfois la capacité établie, ce qui contraignait certains détenus à dormir sur le sol. Le Ministère a déclaré que le problème du surpeuplement était systémique et que l'agenda de sécurité publique poursuivi par le gouvernement avait entraîné une recrudescence des activités de la police, ce qui avait des répercussions sur les tribunaux et les services correctionnels.

Le Ministère a déclaré que le problème du surpeuplement était systémique et que l'agenda de sécurité publique poursuivi par le gouvernement avait entraîné une recrudescence des activités de la police, ce qui avait des répercussions sur les tribunaux et les services correctionnels.

Le surpeuplement affecte bon nombre de prisons et de centres de détention du Ministère, soit les établissements de sécurité maximale utilisés surtout pour la détention provisoire. Le problème se fait particulièrement sentir dans la Région du Grand Toronto (RGT), mais les établissements de détention provisoire dans d'autres centres densément peuplés comme Ottawa et Hamilton partagent cette expérience. En 1996, le Ministère a annoncé son Projet de réaménagement de l'infrastructure, qui prévoit notamment l'expansion et la modernisation des bâtiments ainsi que la construction de nouveaux établissements. De par le passé, l'ombudsman a reçu l'assurance du Ministère que ce projet permettra de disposer de suffisamment de lits pour répondre à la demande.

L'ombudsman a visité un certain nombre d'établissements dans la RGT, où les détenus en détention provisoire dormaient typiquement à trois par cellule. Dans certains cas, les détenus avaient le choix entre dormir avec la tête près du lit de leurs compagnons de cellule, ou près des toilettes et du lavabo. Conformément à la politique actuelle du Ministère, les détenus sont enfermés dans leur cellule pendant 12 heures par jour. Dans un établissement, les détenus passaient 16 heures par jour en cellule. La superficie en pieds carrés des cellules dans les établissements visités allait de 60 à 64 pieds carrés. Le Ministère a fait savoir que, dans les nouveaux établissements construits, deux détenus partageront 105 pieds carrés.

Le surpeuplement exerce des répercussions sur les possibilités d'accéder au plein air pour les détenus, car les agents des services correctionnels ne peuvent superviser qu'un nombre limité de détenus à la fois dans la cour. Les salles communes de jour sont elles aussi surpeuplées. Une coordonnatrice des soins de santé du Ministère a déclaré que placer trop de personnes dans un espace restreint accroît les possibilités de contagion des maladies infectieuses. Le syndicat représentant les agentes et agents des services correctionnels s'est plaint au Ministère que le surpeuplement mettait en danger la santé et la sécurité du personnel.

De plus en plus, les juges qui traitent les affaires criminelles se disent inquiets des conditions de vie résultant du surpeuplement dans les établissements correctionnels et vont jusqu'à réduire les peines dans certains cas, en raison de ce problème.

L'ombudsman a présenté au Ministère son sommaire d'enquête, où il notait que le Projet de réaménagement de l'infrastructure ne semblait pas offrir une solution claire aux problèmes de surpeuplement, puisque ce Projet n'avait pas pour but de créer une capacité additionnelle. L'ombudsman a indiqué qu'en Ontario, bon nombre de détenus placés en détention provisoire perdent non seulement la liberté, mais sont logés dans des cellules où l'espace de vie n'est pas adéquat, ce qui ajoute à leur déchéance. L'ombudsman a déclaré que cette situation semblait contraire à la politique du Ministère stipulant que les personnes détenues soient traitées d'une « manière humaine qui reconnaît leur dignité inhérente en tant qu'être humain ». Il a fait référence au document des Nations Unies, *Ensemble de règles minimales sur le traitement des détenus*, qui demande que les détenus en l'attente d'un procès dorment dans des cellules individuelles. L'ombudsman a déclaré que le Ministère devrait se proposer d'atteindre ce standard, mais il a reconnu qu'il faudrait un temps considérable pour y parvenir. Toutefois, l'ombudsman a également précisé que placer trois détenus dans une seule cellule, comme on le fait régulièrement, est tout simplement inacceptable, ne devrait jamais se produire, et devrait cesser.

L'ombudsman a noté qu'il ne lui revient pas de se prononcer sur le jugement du gouvernement qui veut faire valoir et mettre en place un agenda de sécurité publique. Mais l'ombudsman a déclaré qu'il est en droit d'évaluer les répercussions des changements de schémas sociétaux comme l'essor démographique, de même que les effets des changements dans les affaires judiciaires et les politiques gouvernementales, si de tels changements ont des conséquences négatives pour les personnes placées sous la responsabilité directe d'un ministère gouvernemental. L'ombudsman a précisé que, quelle que soit l'opinion qu'on se fasse des personnes accusées ou reconnues coupables de crimes, ces personnes sont vulnérables une fois incarcérées, comme le reconnaissent les politiques du Ministère.

L'ombudsman a noté que, bien que les hauts fonctionnaires du Ministère et les chefs d'établissement soient conscients de leurs obligations envers les personnes détenues et veuillent s'en acquitter avec dévouement, ils ont besoin de suffisamment de ressources et d'options pour répondre aux besoins d'hébergement des personnes en détention provisoire.

Selon l'ombudsman, placer les personnes détenues à trois par cellule, c'est les punir d'une manière qui n'est exigée ni par leur détention, ni par la loi, ni par la propre politique du Ministère, et ceci n'a pas d'autre raison que le manque de capacité du Ministère. L'ombudsman a envisagé de conclure que la pratique couramment en vigueur au Ministère qui contraint certains détenus à dormir sur le sol était déraisonnable, et de recommander que le Ministère y mette fin et s'engage à assurer un espace de vie adéquat à chaque personne détenue dans des délais précis.

Le Ministère a répondu à l'ombudsman qu'un essor sans précédent de la population masculine en détention provisoire, qui devrait continuer de s'accroître selon les prévisions, fait que les placements en établissement surpassent actuellement la capacité. Le Ministère a déclaré que plusieurs projets sont en cours pour gérer

Le Ministère a répondu à l'ombudsman qu'un essor sans précédent de la population masculine en détention provisoire, qui devrait continuer de s'accroître selon les prévisions, fait que les placements en établissement surpassent actuellement la capacité.

la situation immédiate et pour faire face à la future population de détenus. L'ouverture d'une unité pour femmes dans un complexe correctionnel, l'achèvement d'un projet de modernisation dans un autre, et le changement de l'établissement désigné pour le tribunal de Newmarket permettront la création d'environ 600 lits pour les hommes adultes en détention. Le Ministère élabore aussi actuellement une stratégie pour accroître la capacité d'hébergement des détenus dans la RGT. Entre-temps, pour gérer les difficultés de surpeuplement et pour faciliter son plan de capacité dans la RGT, le Ministère continuera dans un avenir prévisible à gérer certains établissements qui devaient être fermés.

L'ombudsman a indiqué qu'il considérait que le Ministère était responsable d'anticiper les conséquences de ses propres politiques, comme la plus grande fermeté de la loi et de l'ordre social, l'essor démographique et les changements relatifs aux affaires judiciaires. Le Ministère doit donc prendre des mesures raisonnables pour considérer et contrer des effets délétères prévisibles manifestes, comme le surpeuplement et ses conséquences négatives sur les personnes détenues, les agents des services correctionnels et la sécurité dans les établissements. L'ombudsman a reconnu que les changements requis prendront du temps, mais il a déclaré que les conditions de vie des personnes en détention provisoire n'auraient jamais dû devenir aussi inacceptables. L'ombudsman continuera de surveiller de près les progrès réalisés par le Ministère pour résoudre le problème du surpeuplement dans les établissements correctionnels.

L'ombudsman a entamé une enquête sur l'accès quotidien au plein air (accès à la cour) dans un établissement correctionnel. Du 1er avril 2000 au 16 mars 2001, les plaintes envoyées à l'ombudsman par des détenus de l'établissement en raison de leur non-accès à la cour ont augmenté et sont passées à 86, contre 11 durant la période correspondante de l'année financière précédente. L'ombudsman a continué de recevoir constamment des plaintes des détenus à propos de leur non-accès à la cour dans cet établissement.

Le chef de l'établissement a reconnu que les détenus n'avaient pas eu accès à la cour, alors que les politiques du Ministère et les règlements de l'établissement le requièrent. Il a fait savoir que plusieurs facteurs avaient contribué à l'annulation de l'accès à la cour, dont l'insuffisance de personnel, les problèmes de sécurité et les conditions météorologiques. Il a indiqué par exemple qu'en raison d'une pénurie de personnel résultant de nombreux cas de maladie parmi le personnel, l'établissement avait dû occasionnellement suspendre les programmes de plein air pour les détenus. Il a déclaré que l'accès au plein air se faisait par rotation pour assurer une égalité d'accès aux détenus, et il a ajouté que ses chefs de service tenaient des relevés statistiques sur les activités de plein air afin de veiller à un juste accès. Le chef de l'établissement a fait parvenir au bureau de l'ombudsman une liste de plans de contingence qui permettraient, selon lui, d'atténuer les problèmes d'accès au plein air pour les détenus.

Les représentants du Ministère interviewés ont déclaré que la dotation de personnel était la raison principale pour laquelle les détenus n'avaient pas accès quotidiennement au plein air dans l'établissement. Bien que l'établissement dispose d'un personnel complet, il arrivait fréquemment, et pour diverses raisons, qu'il n'ait pas suffisamment d'employés en service pour

assurer efficacement les opérations et offrir aux détenus l'accès quotidien à la cour. Il est également ressorti qu'une partie du personnel correctionnel avait été prématurément mise à pied, dans le cadre d'un projet de modernisation de l'établissement.

L'enquête de l'ombudsman a révélé que les plans de contingence de l'établissement n'avaient pas d'effets notables sur sa capacité d'assurer un accès quotidien au plein air aux détenus. De plus, il est apparu que l'établissement n'exerçait qu'une vérification très limitée de l'accès des détenus au plein air. Un examen des dossiers a montré que l'accès au plein air n'était pas équitablement offert au sein des diverses sections de l'établissement. Il y avait également des lacunes dans la tenue des dossiers, par exemple des erreurs dans les relevés. Apparemment, un grand nombre de détenus n'avaient pas eu quotidiennement accès à la cour durant la période soumise à enquête. Un mois, cinq sections n'ont pas bénéficié de l'accès à la cour durant 10 jours consécutifs. Même quand une section de l'établissement avait accès à la cour, tous les détenus de cette section n'en bénéficiaient pas. En outre, un certain nombre de sections n'avaient pas eu accès à la cour pendant des périodes prolongées.

La politique du Ministère stipule qu'un détenu doit être référé au service de santé si l'accès à la cour lui est nié pendant plus de cinq jours consécutifs. On considère en effet que priver un détenu d'accéder à la cour et de faire de l'exercice durant une période prolongée peut avoir des conséquences médicales. De nombreux détenus n'avaient pas eu accès à la cour pendant plus de cinq jours consécutifs, et pourtant la coordonnatrice du service de santé de l'établissement a fait savoir que, selon les dossiers, aucun détenu n'avait été référé au service de santé par suite d'un non-accès à la cour. Il y avait donc clairement contravention à la politique du Ministère.

L'ombudsman était de l'avis préliminaire que l'établissement avait fait preuve d'omissions déraisonnables en ce qui concerne l'accès quotidien au plein air ainsi que le respect des politiques ministérielles sur les registres de plein air et sur les renvois au service de santé. L'ombudsman a provisoirement recommandé que le ministère de la Sûreté et de la Sécurité publique, et l'établissement correctionnel, prennent toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que les détenus de l'établissement aient quotidiennement accès à la cour, comme approprié. Il a également recommandé que l'établissement prenne toutes les dispositions voulues pour s'assurer que son personnel tienne des relevés sur l'accès à la cour et réfère les détenus au service de santé conformément aux politiques du Ministère.

L'enquête de l'ombudsman a révélé que les plans de contingence de l'établissement n'avaient pas d'effets notables sur sa capacité d'assurer un accès quotidien au plein air aux détenus.

Le chef de l'établissement a élaboré une directive en réponse aux questions soulevées par l'ombudsman. L'ombudsman a mené une enquête ultérieure pour déterminer si la mise en œuvre de cette directive avait entraîné des améliorations.

L'enquêteuse de l'ombudsman a été informé qu'il y avait eu des améliorations suite à l'application de cette directive sur les procédures de plein air, mais que l'établissement ne pourrait pas satisfaire aux exigences du Ministère voulant que les détenus aient quotidiennement accès au plein air, et ceci en raison du nombre élevé de détenus dans l'établissement. L'examen de l'enquêteuse sur les relevés mensuels d'accès au plein air a confirmé que, au départ, il y avait eu une

nette amélioration du nombre de jours où les détenus avaient pu bénéficier de cet accès. Mais par la suite, les détenus avaient eu de moindres possibilités d'accès au plein air, par suite d'une interruption de travail dans la fonction publique.

L'ombudsman a conclu que les initiatives de la directive répondaient à ses inquiétudes sur le suivi à exercer quant aux possibilités d'accès au plein air pour les détenus. Toutefois, ses préoccupations quant aux lacunes générales dans la tenue des relevés, identifiées durant son enquête d'origine, étaient restées sans réponse. Bien qu'encouragé par les efforts entrepris par l'établissement pour mettre en place suffisamment de personnel, afin d'assurer l'accès au plein air et d'achever le projet de modernisation, l'ombudsman a conservé certaines inquiétudes et il a fait savoir que son personnel continuerait de surveiller la situation.

L'ombudsman a reçu diverses plaintes provenant de personnes détenues dans des établissements correctionnels, en attente d'un procès, et qui avaient dû comparaître en cour vêtus des combinaisons oranges portées dans les établissements correctionnels. Certaines personnes avaient été libérées dans ces tenues, après leur passage en cour. L'ombudsman s'est inquiété des préjudices qui leur avaient été causés du fait qu'elles avaient dû comparaître en cour et en public dans ces uniformes. Le personnel de l'ombudsman a étudié la question avec le Ministère. Suite aux inquiétudes exprimées par l'ombudsman, par des avocats de la défense et par certains juges, le Ministère a accepté de revoir sa politique. La politique actuelle du Ministère stipule généralement que les personnes détenues ne doivent pas comparaître en cour dans les combinaisons ou les uniformes des établissements correctionnels.

Monsieur A, un détenu dans un établissement correctionnel, a déclaré qu'il était resté 30 jours sans recevoir de vêtements propres. La politique du Ministère prévoit que les personnes détenues doivent généralement recevoir chaque semaine un changement de vêtements, avec sept ensembles de sous-vêtements propres au minimum. Les règlements de l'établissement indiquent que les vêtements des détenus doivent être changés chaque semaine et que les détenus doivent recevoir une combinaison, deux maillots, sept sous-vêtements et deux paires de chaussettes à chacun des changements. Notre enquête a révélé que les détenus n'avaient reçu en moyenne que quatre changements de vêtements sur une période de trois mois. Certains détenus avaient passé de 25 à 45 jours sans aucun changement de vêtements. Le personnel de l'établissement n'a pas pu confirmer que les détenus avaient reçu les sept sous-vêtements requis lors des changements de vêtements. Durant l'enquête de l'ombudsman, l'établissement a accru l'acquisition mensuelle de vêtements pour les détenus et a mis en place un certain nombre de mesures pour veiller au respect de la politique du Ministère sur les changements de vêtements. L'ombudsman continuera de surveiller cette situation dans l'établissement.

Ministère des Transports

Le ministère des Transports exige que toutes les conductrices et tous les conducteurs de véhicules à moteur obtiennent un permis avec photo numérisée. Toutefois, le Ministère peut faire des exemptions dans certaines circonstances. En juillet 1998, Monsieur C a rempli une demande d'exemption de photo, en raison de convictions religieuses. Le formulaire du Ministère indiquait que le requérant serait avisé d'une décision dans les 30 jours. Le Ministère a rejeté la demande de

Monsieur C en septembre 1998, car celui-ci n'avait pas fourni tous les renseignements requis. Monsieur C a donc continué de fournir des renseignements au Ministère pour tenter de satisfaire ses exigences. En mars 2001, Monsieur C s'est plaint à l'ombudsman que le Ministère tardait à rendre une décision finale quant à sa demande d'exemption de photo. Monsieur C a ajouté qu'en raison de ce retard dans sa demande, il avait des difficultés à faire approuver ses chèques personnels par des commerces de détail.

Le Ministère a fait évaluer les renseignements fournis par Monsieur C pour sa demande d'exemption en août 1999 et en juillet 2000 par un professeur de théologie pastorale, ainsi que par deux agents principaux des politiques opérationnelles du Ministère. Le consensus de ces personnes a été que la demande de Monsieur C ne répondait pas aux critères d'exemption pour des croyances religieuses. Mais le Ministère n'a pas pris de décision après l'une ou l'autre de ces évaluations. L'ombudsman a donc constaté que rien n'avait été fait durant de longues périodes quant à la demande de Monsieur C.

L'enquête de l'ombudsman a révélé que, bien que le Ministère ait délivré une série de permis temporaires à Monsieur C, le dossier de conduite qu'avait le Ministère pour Monsieur C contenait des renseignements incorrects et montrait à la fois qu'il était sans permis et que son permis n'était pas renouvelable. Ces renseignements erronés avaient été communiqués à une compagnie qui vérifie l'encaissement des chèques pour les détaillants.

Dans son sommaire d'enquête, l'ombudsman a noté que le Ministère avait continué de considérer la demande de Monsieur C pendant quatre ans, même si de toute évidence elle ne répondait pas aux critères de politique. Il a également noté que, bien que le formulaire de demande indique que les requérantes et requérants seraient avisés d'une décision dans les 30 jours, la politique ne prévoyait aucun échéancier pour garantir une décision en temps opportun. L'ombudsman a regretté que le Ministère n'ait pas pris de décision en temps opportun pour Monsieur C et qu'il ait fait preuve de manque de clarté dans le processus d'exemption.

Après avoir reçu le sommaire d'enquête de l'ombudsman, le Ministère a communiqué une décision à Monsieur C en décembre 2002, lui refusant sa requête. Le Ministère a aussi accepté de clarifier ses politiques et procédures pour les demandes d'exemption de photo. Le Ministère s'est dit d'accord pour modifier le formulaire de demande et pour revoir ses critères actuels d'exemption.

Ministère du Travail

Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail

Madame H s'est plainte à notre bureau, disant que la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAA) ne s'était pas prononcée dans des délais pertinents sur sa demande de prestations. À l'âge de 51 ans, Madame H a commencé à souffrir d'une distension au cou, et a tenté d'obtenir des prestations d'assurance contre les accidents du travail. La CSPAA a tout d'abord refusé son admissibilité. Cependant, l'arbitre de la CSPAA a accepté ensuite de reconsidérer la demande de Madame H, à la lumière de nouvelles preuves médicales. Il a fallu presque deux ans à la CSPAA pour reconsidérer la demande de Madame H et lui accorder des prestations. Entre-temps, Madame H s'est remise de son mal, mais elle a perdu son emploi. Madame H s'est plainte que, par suite du retard apporté par la CSPAA dans sa décision à son égard, elle avait perdu ses droits au réemploi en vertu de la *Loi sur les accidents du travail*. En vertu de

La CSPAA a accepté d'appliquer les recommandations de l'ombudsman. Madame H a reçu des excuses officielles, ainsi qu'un chèque de 13 634 $ représentant une année de prestations moins un montant de cessation d'emploi que Madame H avait reçu de son employeur.

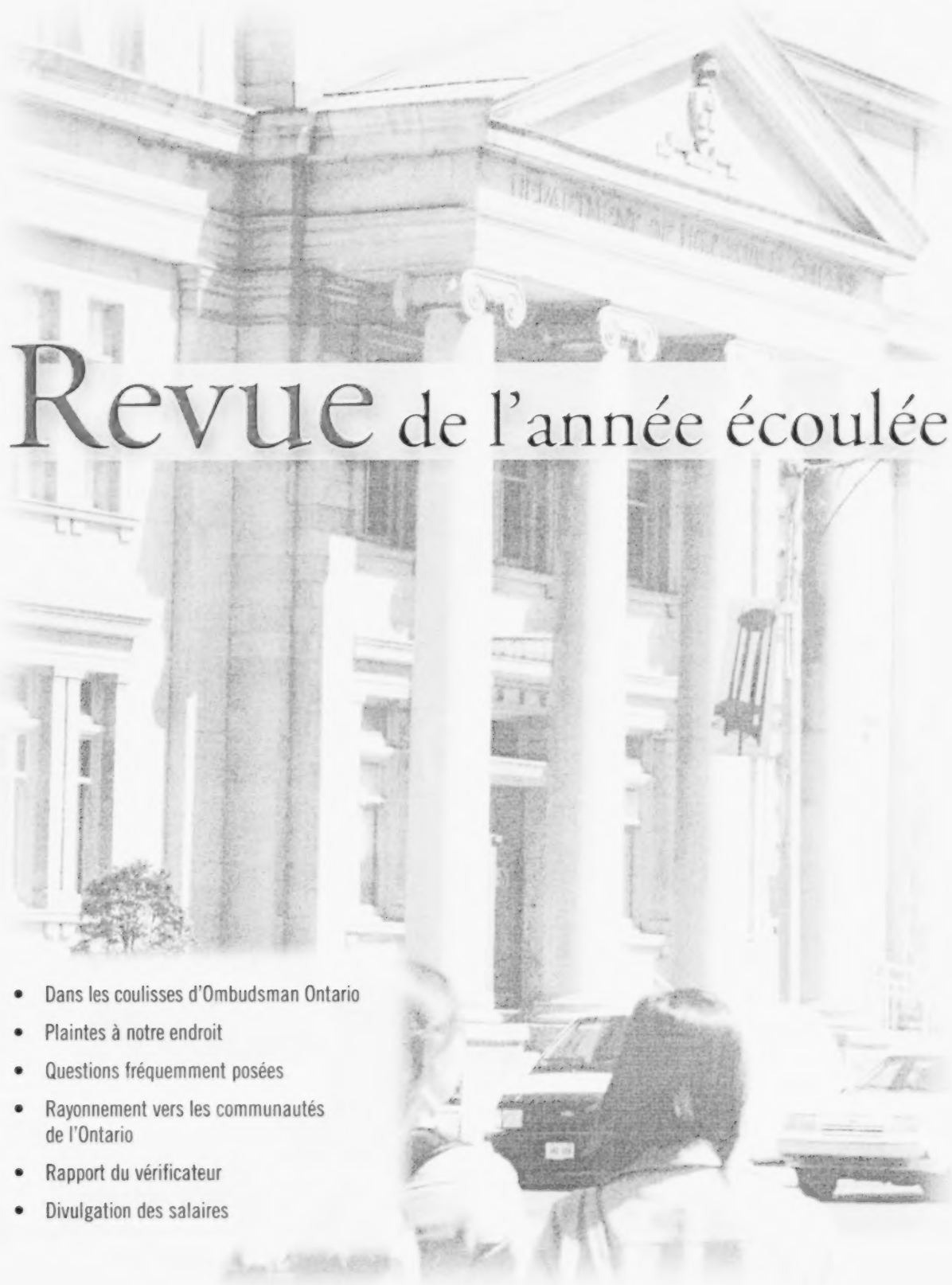
cette loi, la CSPAA doit aviser un employeur qu'une employée ou un employé est en mesure d'assurer les fonctions essentielles de son emploi, ou est médicalement apte à effectuer un travail pertinent. Après avoir reçu cet avis, l'employeur est tenu à certaines obligations de réintégration, pour un certain temps. Dans un appel au Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, il a été conclu que toute obligation qu'avait l'employeur de réintégrer Madame H s'était terminée avant que la CSPAA n'accepte la demande de Madame H.

Lorsque la CSPAA a appris que l'ombudsman avait l'intention d'enquêter sur la plainte de Madame H, elle a reconnu que l'arbitre n'avait pas rendu de décision de reconsidération, et qu'elle n'avait pas envoyé d'avis à l'employeur comme elle aurait dû le faire en vertu de la *Loi sur les accidents du travail*. La CSPAA a également suggéré que Madame H fasse appel de la décision de l'arbitre sur son admissibilité. Le personnel de la CSPAA a fait savoir à l'enquêteuse de l'ombudsman de l'Ontario que, en dépit des systèmes mis en place à la CSPAA pour inciter les arbitres à agir dans certains sens, la demande de Madame H avait été traitée incorrectement par suite d'une erreur humaine.

Dans un sommaire d'enquête, l'ombudsman a noté que la CSPAA reconnaissait ne pas avoir rendu sa décision à temps et ne pas avoir avisé l'employeur de Madame H qu'elle était en capacité de reprendre son travail, comme la CSPAA aurait dû le faire en vertu de la *Loi sur les accidents du travail*, et tout ceci sans pouvoir l'expliquer. L'ombudsman a également noté qu'il serait inutile d'en appeler de la décision d'admissibilité, étant donné que ceci ne réglerait pas la question des droits au réemploi de Madame H. L'ombudsman a déclaré que la CSPAA avait privé Madame H de ses possibilités de faire valoir ses droits au réemploi en retardant sa décision sur la demande de Madame H, en ne communiquant pas efficacement avec elle au sujet de sa demande, et en n'avisant pas son employeur de ses obligations. L'ombudsman a indiqué que Madame H aurait probablement été dans une bien meilleure position financière si elle avait pu faire valoir ses droits conformément à la *Loi sur les accidents du travail*. L'ombudsman a fait savoir qu'il envisageait de recommander que la CSPAA présente des excuses officielles à Madame H et l'indemnise pour reconnaître que la CSPAA ne lui avait pas fourni des services adéquats, la privant ainsi de ses possibilités de faire valoir ses droits au réemploi. L'ombudsman a noté que la CSPAA avait le pouvoir d'ordonner à un employeur de payer jusqu'à une année de revenus moyens nets si celui-ci n'avait pas respecté ses obligations de réemploi, mais qu'il n'existait pas de recours législatif similaire à l'encontre de la CSPAA lorsque celle-ci manquait à ses obligations.

La CSPAA a accepté d'appliquer les recommandations de l'ombudsman. Madame H a reçu des excuses officielles, ainsi qu'un chèque de 13 634 $ représentant une année de prestations moins un montant de cessation d'emploi que Madame H avait reçu de son employeur.

Madame U, une personne âgée, a été accidentée au travail en 1963. Depuis son accident, elle souffre de dépression. Madame U a appelé notre bureau pour se plaindre que la CSPAA ne lui avait pas versé d'intérêts sur des arriérés de pension accordés par le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, en l'an 2000. Un représentant de l'ombudsman s'est mis en rapport avec la CSPAA et a déterminé que, conformément à la politique de la CSPAA, Madame U était en droit de percevoir des intérêts sur ses arriérés de pension. Suite à la demande de renseignements de l'ombudsman, la CSPAA a accepté de payer des intérêts à Madame U, qui a reçu un chèque de 16 613,80 $.



Revue de l'année écoulée

- Dans les coulisses d'Ombudsman Ontario
- Plaintes à notre endroit
- Questions fréquemment posées
- Rayonnement vers les communautés de l'Ontario
- Rapport du vérificateur
- Divulgation des salaires

Dans les coulisses d'Ombudsman Ontario

Politiques

L'élaboration des politiques continue d'être une fonction importante des Services internes d'Ombudsman Ontario. Cette année a vu la création du Comité d'élaboration des politiques chargé de veiller à une instauration judicieuse de la nouvelle orientation organisationnelle du bureau de l'ombudsman de l'Ontario. Un cadre d'élaboration et d'évaluation des politiques a été mis en place et toute une gamme de nouvelles politiques ont été instaurées en matière de ressources humaines, de gestion des installations et de questions administratives.

Un autre projet majeur dans le domaine des politiques a été le Rapport d'analyse de l'environnement d'Ombudsman Ontario, qui a marqué une première pour notre organisation. Ce rapport, qui sera actualisé une fois par an, couvre les tendances organisationnelles externes (démographiques, législatives, économiques) et internes (dotation en personnel, fiscalité, technologie) qui sont d'intérêt pour notre bureau.

Ressources humaines

Cette année financière a vu l'achèvement de plusieurs projets de ressources humaines, dont la vérification de conformité en matière d'équité salariale qui a entraîné des modifications mineures pour harmoniser les échelles salariales et ajuster les salaires des membres du personnel concernés. De plus, les recommandations de la vérification des ressources humaines achevée en octobre 2002 continuent d'être mises en place.

Treize membres du personnel ont célébré respectivement 10, 15, 20 et 25 ans de service au sein de notre organisation et ont reçu des prix de l'ombudsman pour leur fidèle service et pour leur dévouement à Ombudsman Ontario.

Des œuvres de bienfaisance locales ont reçu plus de 10 000 $ recueillis par le personnel d'Ombudsman Ontario grâce à des retenues salariales et à divers événements de collecte des fonds organisés au cours de l'année.

Formation

Ombudsman Ontario continue de former son personnel organisationnel grâce à des ateliers donnés tout au long de l'année sur l'établissement des organigrammes et sur la formation en santé et sécurité pour le personnel de direction, et grâce à des séances de perfectionnement sur les locaux, sur le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) et sur la formation en RCR organisées à l'intention de tout le personnel, durant la conférence annuelle du personnel. Les représentantes et représentants de l'ombudsman ont également bénéficié d'une formation sur l'application de la *Loi sur l'ombudsman*, de même que sur l'examen et l'analyse des dossiers.

Le gouvernement provincial a entrepris une Évaluation des programmes en 2001 pour effectuer une étude de quatre ans sur tous les programmes et services des ministères du gouvernement de l'Ontario. Cette année, les membres du personnel du Service des plaintes d'Ombudsman Ontario ont pris part à une séance de formation de quatre jours sur l'évaluation des programmes. Cette session leur a permis de comprendre comment les ministères planifient leurs nouveaux programmes et comment les programmes sont évalués, et les a préparés à utiliser efficacement les rapports d'évaluation durant leurs enquêtes.

Services correctionnels

Le personnel du Service des plaintes a commencé à faire régulièrement des visites dans les établissements correctionnels pour recueillir ou examiner des plaintes. À plusieurs reprises, les membres du personnel ont fait des présentations aux nouveaux agents des services correctionnels du Centre correctionnel du Centre-Nord (CCCN) et du Centre de perfectionnement Bell Cairn à Hamilton. De plus, les membres du personnel ont assisté à des réunions avec les chefs d'établissement de divers établissements correctionnels et ont discuté les tendances des plaintes à l'échelle régionale et provinciale. Pour la deuxième année de suite, les membres du personnel ont fait une présentation sur le rôle et la fonction d'Ombudsman Ontario aux participantes et participants du Programme des travailleurs correctionnels à Niagara College.

Technologie de l'information

Le bureau de l'ombudsman du Nouveau-Brunswick a fait appel à l'aide d'Ombudsman Ontario pour se procurer un système de suivi des plaintes informatisé. Après discussions, notre bureau a conclu une entente avec le bureau de l'ombudsman du Nouveau-Brunswick lui accordant une licence d'utilisation de notre système de gestion des dossiers. C'est la troisième organisation qu'Ombudsman Ontario appuie par un accord de licence d'utilisation de son système de gestion des dossiers.

Organigramme du bureau de l'ombudsman de l'Ontario

Plaintes à notre endroit

Pour qu'Ombudsman Ontario parvienne à ses objectifs et assure un service équitable, en temps opportun, nous avons mis en place un système qui nous permet d'examiner les plaintes émanant du public ou de fonctionnaires mécontents du traitement d'un dossier par notre personnel. Ombudsman Ontario prend au sérieux toutes les plaintes sur ses services et considère le processus de plaintes comme l'occasion d'améliorer la prestation de ses services.

Les plaintes reçues sont classées en trois catégories : plaintes portant sur des décisions, des opinions et le règlement d'un dossier; plaintes à l'endroit de la conduite du personnel; et plaintes concernant nos politiques et procédures organisationnelles.

Au cours de l'exercice financier 2002–2003, Ombudsman Ontario a étudié 15 plaintes concernant notre bureau, soit une réduction par rapport aux 30 plaintes de l'exercice précédent. Voici comment se répartissent ces plaintes par catégorie :

- Huit portaient sur des décisions, des opinions et le règlement d'un dossier
- Quatre portaient sur la conduite du personnel
- Trois portaient sur nos politiques et procédures organisationnelles

Sur les 15 plaintes reçues, 12 ont été réglées de manière informelle, généralement dans les 10 jours, et n'ont pas exigé d'intervention ultérieure. Les trois autres mettaient en jeu des questions plus complexes qui ont exigé un examen plus complet et plus long. Le règlement de ces plaintes a pris jusqu'à 20 jours.

L'issue de ces plaintes formelles se répartit ainsi :

- Dans un cas, une lettre a été envoyée au plaignant, confirmant et expliquant notre décision.
- Des excuses ont été présentées dans un autre cas.
- Des renseignements ont été fournis sur notre processus d'examen des dossiers, et un renvoi de référence a été fait dans le troisième cas.

Si vous avez une plainte à formuler à notre endroit, nous vous encourageons à vous adresser d'abord au membre du personnel d'Ombudsman Ontario qui s'est occupé de votre dossier. Vous pouvez également communiquer votre plainte à Ombudsman Ontario par courrier, par téléphone, en personne, par télécopieur, par téléscripteur, par courriel à info@ombudsman.on.ca ou en visitant notre site Web à www.ombudsman.on.ca.

Questions fréquemment posées

Pouvez-vous m'aider, même si je ne suis pas certain que ma plainte concerne un organisme provincial?

Si votre plainte porte sur une question qui ne relève pas de l'ombudsman, nous tenterons de vous référer à l'organisme approprié. Ombudsman Ontario compte plus de 3 100 références dans sa base de données de renvois.

Si vous êtes financé par le gouvernement, comment pouvez-vous être indépendant?

L'ombudsman est l'un des sept officiers de l'Assemblée législative. L'ombudsman rend directement compte à cette Assemblée, et il n'est pas tenu de rendre compte à un ministre, ou par l'entremise d'un ministère. Il ne dépend ni de l'administration gouvernementale, ni d'aucun parti politique. Bien que l'ombudsman reçoive des fonds du Trésor, ses estimations budgétaires sont approuvées par la Commission de régie interne, organisme composé de membres du parti au pouvoir, de l'opposition officielle et du parti en troisième position de représentation à l'Assemblée. La Commission de régie interne est dirigée par le Président de l'Assemblée législative.

Est-ce que j'ai besoin d'un avocat pour me plaindre auprès de l'ombudsman?

Non. Toutefois, avec l'autorisation d'une cliente ou d'un client, une avocate ou un avocat peut représenter sa cliente ou son client dans sa plainte à l'ombudsman.

Si la loi est injuste, est-ce que l'ombudsman peut recommander qu'elle soit changée?

Oui, si l'ombudsman détermine qu'un organisme gouvernemental s'est conduit conformément à une loi inappropriée, il peut recommander que cette loi soit reconsidérée.

Est-ce qu'il faut payer pour se plaindre auprès de l'ombudsman?

Les services assurés par Ombudsman Ontario sont gratuits.

Quelle utilité l'ombudsman peut-il avoir pour moi, s'il peut seulement recommander une solution, mais pas forcer le gouvernement à régler le problème?

Bien que l'ombudsman ne puisse pas contraindre un organisme gouvernemental à prendre des mesures correctrices spécifiques, il peut utiliser ses pouvoirs de persuasion pour encourager les organismes à appliquer ses recommandations. Si un organisme gouvernemental ne se conforme pas aux recommandations de l'ombudsman, l'ombudsman peut déposer un rapport à l'Assemblée législative. Les organismes savent que, s'ils ne coopèrent pas avec l'ombudsman, celui-ci peut rendre publiques ses opinions et ses recommandations, et peut les communiquer pour examen à l'Assemblée législative.

Je comprends qu'on s'adresse à vous en dernier recours, mais comment est-ce que je peux savoir quand faire appel à vous?

Le bureau de l'ombudsman est généralement considéré comme un bureau de « dernier recours ». Ceci veut dire que l'ombudsman ne peut pas enquêter sur une plainte tant que tous les appels prévus par la loi et que tous les droits d'examen disponibles pour régler une plainte n'ont pas été mis en oeuvre. Cependant, dans la plupart des cas, nous sommes en mesure de vous apporter un soutien pour un règlement rapide de votre problème, grâce à un appel téléphonique informel.

Est-ce que quelqu'un du bureau de l'ombudsman peut venir parler à mon groupe communautaire?

Oui, une personne de notre Programme de sensibilisation communautaire se fera un plaisir de rencontrer votre groupe. Nous pouvons aussi former des groupes et les préparer à donner des ateliers sur la manière de « Porter plainte efficacement » à l'intention de leurs membres ou de leurs clientes et clients.

Rayonnement vers les communautés de l'Ontario

Sensibiliser davantage le public aux services du bureau de l'ombudsman est un élément clé de notre vision et de notre responsabilité internes. Bien que l'activité première du bureau de l'ombudsman de l'Ontario soit d'enquêter sur les plaintes du public concernant la conduite administrative des organismes du gouvernement provincial, l'une des fonctions importantes de nos Services internes consiste à bien faire connaître les services offerts par notre bureau. L'approche communautaire et la communication interne sont des fonctions étroitement reliées, qui nous permettent de transmettre notre message aux communautés de l'Ontario.

Le bureau de l'ombudsman de l'Ontario informe le public par divers moyens, notamment par la distribution de documents imprimés comme les bulletins de nouvelles, les brochures, les affiches, les feuillets de renseignements qui sont diffusés dans plus de 33 langues. De plus, le personnel de l'ombudsman assure des séances d'information sur le rôle et la fonction de notre bureau. Cette année, nous avons organisé des séances d'information et des séances de reception des plaintes dans diverses communautés et organisations. Au total, notre personnel a organisé et mené 365 activités à l'échelle de la province. C'est dans la région sud-ouest de l'Ontario que le plus grand nombre d'activités d'approche communautaire a eu lieu, avec 116 séances menées cette année par notre représentante itinérante de l'ombudsman. Ces activités comprenaient des visites à des organismes qui travaillent au service des personnes aînées, des élèves des écoles secondaires, des personnes handicapées, des femmes en maison de refuge, des groupes qui viennent en aide aux personnes au chômage ainsi qu'à celles et ceux qui se préoccupent des questions de santé et de sécurité au travail.

L'un des projets les plus réussis de communications internes cette année a été la diffusion d'un communiqué d'intérêt public de 30 secondes, produit en anglais et en français, et distribué à plus de 90 stations de télévision et de télédistribution en Ontario à la fin décembre. Les premiers résultats ont été très prometteurs et, durant le dernier trimestre de l'année financière, 198 personnes ont dit s'être adressées à Ombudsman Ontario pour y trouver de l'aide après avoir appris l'existence de notre bureau par un communiqué d'intérêt public à la télévision. En comparaison, au trimestre précédent, seulement 23 personnes identifiaient la télévision comme leur source première d'information sur notre bureau.

La population de l'Ontario, qui compte tout juste un peu plus de 11,4 millions d'habitants, continue d'être l'une des plus diverses sur les plans ethnique et culturel dans le monde entier. Le dernier sondage publique d'Ombudsman Ontario, à la fin des années 1990, montrait que bon nombre de communautés culturellement diverses avaient très peu connaissance de l'existence de notre bureau, surtout dans la Région du Grand Toronto (RGT) (d'Oakville à l'ouest jusqu'à Oshawa à l'est, et jusqu'au lac Simcoe en direction nord). Durant l'année financière 2002–2003, nous avons entrepris une campagne de promotion et de publicité dans les médias pour rejoindre ces personnes des communautés culturellement diverses de la RGT. Cette campagne médiatique était rattachée au projet pilote de la RGT entrepris à l'automne 2001. Ce projet avait pour objectif de mieux faire connaître le rôle et le mandat d'Ombudsman Ontario dans les communautés de la RGT qui sont considérablement sous-représentées parmi nos plaignantes et nos plaignants, et de revoir et réviser la stratégie de notre programme de sensibilisation publique.

À partir des renseignements recueillis lors de réunions de groupes de consultation, dans le cadre du projet pilote de la RGT au printemps 2002, nous avons donné priorité à certaines stratégies que nous avons essayées durant le projet, comme la liaison avec les médias ethniques. Un autre projet de médias nous a permis de placer des publicités dans un journal populaire parmi les navetteurs, qui est lu par un grand nombre de personnes vivant et travaillant dans de la RGT. Cette campagne médiatique a eu pour résultat une hausse de 149 pour 100 par rapport à l'année précédente dans le nombre de nouvelles plaignantes et de nouveaux plaignants de la RGT qui ont déclaré avoir découvert l'existence d'Ombudsman Ontario à travers les médias.

Le projet pilote de la RGT s'est terminé à l'automne 2002. Suite aux conclusions de ce projet, 11 recommandations ont été présentées pour instaurer avec succès un programme remanié de sensibilisation communautaire. La recommandation la plus importante était d'engager une personne pour superviser ce programme, afin de coordonner et de mener un programme exhaustif d'approche communautaire dans la province.

Les buts du programme de sensibilisation communautaire sont directement rattachés à deux des objectifs organisationnels d'Ombudsman Ontario :

Oeuvrer pour que les services d'Ombudsman Ontario soient mieux connus et mieux accessibles au sein du gouvernement provincial et des communautés de l'Ontario.

Responsabiliser davantage les méthodes de gestion pour appuyer la prestation de services efficaces, économiques et essentiels.

Nous prévoyons que le programme de sensibilisation communautaire sera une entreprise organisationnelle durable, efficace et délibérée, qui s'orientera sur le réseautage avec les organismes communautaires, qui fera mieux connaître et mieux comprendre au public les services d'Ombudsman Ontario, et qui identifiera des stratégies pour améliorer et garder en place des services publics efficaces.

Rapport du vérificateur

Office of the
Provincial Auditor
of Ontario

Bureau du
vérificateur provincial
de l'Ontario

Box 105, 15th Floor, 20 Dundas Street West, Toronto, Ontario M5G 2C2
B.P. 105, 15e étage, 20, rue Dundas ouest, Toronto (Ontario) M5G 2C2
(416) 327-2381 Fax: (416) 327-9862

À l'ombudsman :

J'ai vérifié l'état des dépenses d'Ombudsman Ontario pour l'année terminée le 31 mars 2003. Cet état financier relève de la direction du Bureau. Mon opinion porte uniquement sur ma vérification de l'état financier.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues. Ces normes exigent que je planifie et effectue une vérification afin d'obtenir l'assurance raisonnable que l'état financier ne comporte pas de déclarations erronées importantes. La vérification inclut l'examen, par voie de sondages, des documents à l'appui des montants et renseignements contenus dans l'état financier. Une vérification comprend aussi l'évaluation des principes comptables utilisés et les estimations importantes de la direction, de même que l'évaluation de la présentation générale de l'état financier.

À mon avis, cet état financier présente fidèlement, sur tous les points importants, les dépenses d'Ombudsman Ontario pour l'année terminée le 31 mars 2003, conformément aux conventions comptables décrites dans la note 1 de l'état financier.

Le vérificateur provincial adjoint,

J.R. McCarter, c.a.

Toronto (Ontario)
Le 16 mai 2003

État des dépenses : pour l'année terminée le 31 mars 2003

Dépenses	2002 / 03 estimatifs $	2002 / 03 réels $	2001 / 02 réels $
Traitements et salaires	5 125 000	5 060 998	4 667 247
Avantages sociaux (note 3)	999 400	855 992	968 462
Transport et communications	539 000	430 334	427 064
Services	1 484 200	1 572 156	1 474 438
Fournitures et matériel	345 800	568 995	465 749
Total partiel	8 493 400	8 488 475	8 002 960
Moins revenus divers	0	18 405	18 091
Total des dépenses	**8 493 400**	**8 470 070**	**7 984 869**

Voir les notes afférentes à l'état financier.

Approuvé par :
L'ombudsman,

Notes afférentes à l'état financier : Le 31 mars 2003

1. Conventions comptables

a) Méthode de comptabilité

Ombudsman Ontario utilise une méthode de comptabilité de caisse qui, dans le cas des dépenses, est modifiée de manière à donner trente jours de plus pour payer les biens et services relatifs à l'année financière qui vient de se terminer.

b) Mobilier, matériel et améliorations locatives

Les dépenses relatives au mobilier, au matériel et aux améliorations locatives sont imputées au moment de l'achat.

2. Dépenses et revenus divers

Les dépenses sont faites à l'aide des sommes allouées par l'Assemblée législative de la province de l'Ontario. Les revenus divers sont déposés dans le Trésor.

3. Futurs avantages sociaux des employées et employés

Ombudsman Ontario fournit des prestations de retraite à tous ses employées et employés permanents par le biais d'une participation à la Caisse de retraite des fonctionnaires qui est un régime de retraite multi-employeurs, à prestations déterminées, mis en place par le gouvernement de l'Ontario.

La contribution du bureau d'Ombudsman Ontario à la Caisse de retraite des fonctionnaires pour l'année financière 2002 / 03 a été de 215 259 $ (149 682 $ en 2001 / 02) et elle figurait parmi les avantages sociaux des employées et employés.

Les coûts des prestations post-retraite autres que les prestations de retraite sont payés par le Secrétariat du Conseil de gestion de l'Ontario et ne sont pas inclus dans l'État des dépenses.

Divulgation des salaires

Nous divulguons la liste des personnes dont le salaire est de 100 000 $ ou plus en revenu T4, pour l'exercice financier 2002, conformément à la *Loi de 1996 sur la divulgation des traitements dans le secteur public* :

Clare Lewis, c.r., ombudsman

Revenu T4	172 022,16 $
Avantages imposables T4	1 451,16 $

Peter Allen, directeur, Services internes

Revenu T4	107 605,75 $
Avantages imposables T4	212,66 $

Lenna Bradburn, directrice, Service des plaintes

Revenu T4	117 835,07 $
Avantages imposables T4	237,63 $

Laura Pettigrew, avocate principale

Revenu T4	129 207,87 $
Avantages imposables T4	257,52 $

Wendy Ray, avocate principale

Revenu T4	129 207,87 $
Avantages imposables T4	257,52 $

Plaintes

- Processus efficace de plaintes
- Statistiques des plaintes
- Ombudsman Ontario : Le cheminement des plaintes
- Normes d'équité pour la prise de décisions par les organisations gouvernementales

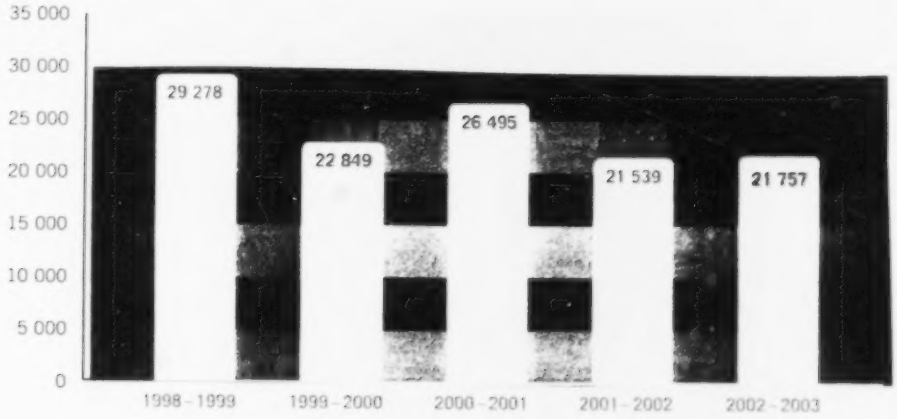
Processus efficace de plaintes

Un processus efficace de plaintes peut servir à prévenir ou arrêter l'injustice, à rectifier des erreurs, à promouvoir des changements en vue d'une amélioration, et généralement à donner aux gens un sens de pouvoir. Durant l'exercice financier 2002–2003, Ombudsman Ontario a reçu 21 757 plaintes et demandes de renseignements des membres du public, dont beaucoup considéraient avoir été traités de manière injuste, illégale, déraisonnable ou discriminatoire. Les suggestions ci-dessous ont été faites par des participantes et participants aux ateliers « Comment porter plainte efficacement », dans le cadre du Programme de sensibilisaton communautaire d'Ombudsman Ontario.

- Laissez votre colère vous motiver et vous donner de l'énergie. Essayez de ne pas l'exprimer négativement.
- Restez calme, posé, réfléchi quand vous exprimez votre plainte.
- Soyez clair et concis quand vous décrivez votre problème.
- Traitez les gens avec qui vous parlez comme vous aimeriez être traité : avec respect et courtoisie.
- Écoutez attentivement l'autre personne.
- Gardez un relevé détaillé du nom des personnes à qui vous parlez, de la date et de l'heure ainsi que de leur réponse.
- Posez des questions.
- Renseignez-vous sur les processus pertinents de plainte et d'appel.
- Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse, demandez à parler à quelqu'un à un niveau administratif supérieur.
- Présentez votre plainte par écrit, et conservez une copie de tous les documents.
- Décidez ce que vous voulez obtenir et ce que vous êtes prêt à accepter.
- Soyez souple, ayez l'esprit ouvert, quand vous tentez de traiter un problème et de trouver une solution.
- Appelez Ombudsman Ontario si vous avez épuisé toutes les voies statutaires d'appel.

Statistiques des plaintes

Total des plaintes et demandes de renseignements reçues : Exercices financiers 1998–1999 à 2002–2003



Durant l'exercice financier 2002–2003, Ombudsman Ontario a reçu au total 21 757 plaintes et demandes de renseignements. Comme le graphique ci-dessus le montre, les nombres des plaintes et des demandes de renseignements pour cet exercice financier ont augmenté d'un pour cent par rapport à l'exercice précédent.

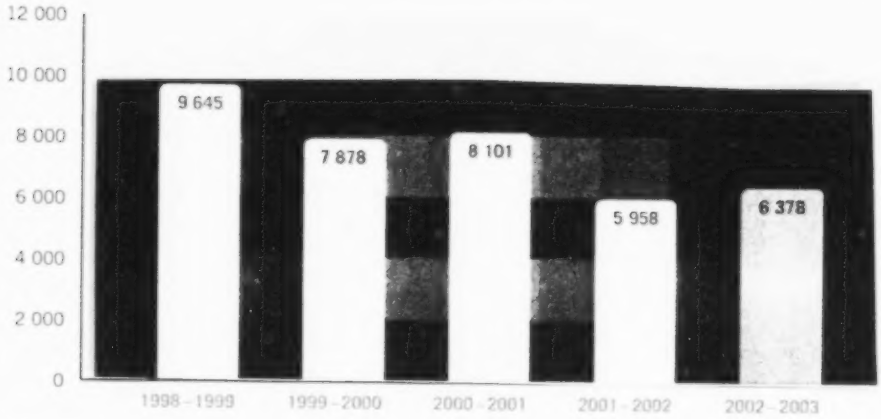
Sur l'ensemble des plaintes et des demandes de renseignements reçues par Ombudsman Ontario, 71 pour 100 ont été faites au téléphone, 18 pour 100 par la poste, six pour cent par Internet, et cinq pour cent lors de visites à un bureau d'Ombudsman Ontario ou lors d'une réunion communautaire organisée par le personnel d'Ombudsman Ontario. Moins d'un pour cent s'inscrivait dans la catégorie « autre », comprenant les plaintes et les demandes de renseignements reçues par l'entremise d'un député provincial, ou dans le cadre d'une enquête entreprise par l'ombudsman, de sa propre initiative.

Le nombre des plaintes et des demandes de renseignements reçues par Internet a augmenté de 77 pour 100. Cette tendance reflète non seulement une utilisation accrue de la technologie de l'information dans la société, mais aussi les efforts déployés par Ombudsman Ontario pour accroître la visibilité de ses services sur Internet grâce à des liens stratégiques avec des sites Web communautaires.

Tendances des plaintes et des demandes de renseignements générales concernant le gouvernement provincial

Une augmentation de sept pour cent s'est produite dans les plaintes et les demandes de renseignements contre les organisations générales du gouvernement provincial. Cette hausse peut s'expliquer en partie par la visibilité accrue des services d'Ombudsman Ontario, qui a résulté de la campagne médiatique ciblée et du Programme de sensibilisation communautaire lancés par notre bureau.

Plaintes et demandes de renseignements générales reçues concernant le gouvernement provincial : Exercices financiers 1998–1999 à 2002–2003*



** Note : Les plaintes et les demandes de renseignements générales concernant le gouvernement provincial comprennent toutes les plaintes et les demandes de renseignements relatives à des organismes et des organisations du gouvernement provincial, à l'exception des établissements correctionnels relevant du ministère de la Sûreté et de la Sécurité publique, des établissements pour jeunes contrevenants relevant du ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance, de la Commission ontarienne des libérations conditionnelles et des mises en liberté méritées, et du Service de probation et de libération conditionnelle.*

De plus, une augmentation des plaintes et des demandes de renseignements concernant un certain nombre d'organisations gouvernementales a eu lieu peu de temps après la reprise des services, suite à l'interruption de travail au gouvernement provincial du 13 mars au 3 mai 2002.

Voici certaines des organisations provinciales pour lesquelles l'augmentation des plaintes et des demandes de renseignements s'est située au-dessus de la moyenne :

- Hydro One Networks Inc., avec une hausse de 54,6 pour 100, soit de 86 à 133
- Tribunal du logement de l'Ontario, avec une hausse de 27,4 pour 100, soit de 131 à 167
- Bureau des obligations familiales, avec une hausse de 15,4 pour 100, soit de 1 156 à 1 335

Les cinq programmes provinciaux qui ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes et de demandes de renseignements sont restés inchangés par rapport à l'exercice financier 2001–2002, et ils sont le Bureau des obligations familiales, la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, et le Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario. Ensemble, ces programmes ont donné lieu à près de la moitié des plaintes et des demandes de renseignements reçues par Ombudsman Ontario concernant des organisations générales du gouvernement provincial — proportion grandement inchangée par rapport à l'exercice précédent.

Généralement parlant, les plaintes et les demandes de renseignements reçues par notre bureau au sujet d'organisations générales du gouvernement provincial

Les 10 organisations générales du gouvernement provincial faisant l'objet du plus grand nombre de plaintes et de demandes de renseignements reçues : Exercice financier 2002–2003

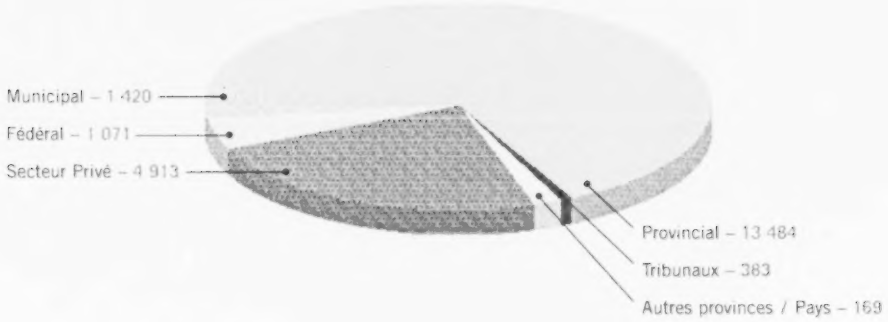
Organisation / Programme	Plaintes / Demandes de renseignements	Pourcentage global
Bureau des obligations familiales	1 335	20,77
Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail	790	12,29
Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées	601	9,35
Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail	213	3,31
Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario	212	3,30
Commission ontarienne des droits de la personne	183	2,85
Ministère des Transports — permis de conduire	175	2,72
Tribunal du logement de l'Ontario	167	2,60
Aide juridique Ontario	151	2,35
Hydro One Networks Inc.	133	2,07

peuvent se classer en deux catégories : insatisfaction face à des décisions prises par des organismes provinciaux (p. ex., rejet de demandes de prestations, de décisions de tribunaux) et problèmes liés au service à la clientèle et aux communications. Sur ce dernier point, un nombre important de plaintes et de demandes de renseignements provenait de personnes qui déclaraient ne pas avoir reçu de renseignements adéquats sur un programme; ne pas avoir reçu de réponse suite à une demande de renseignements; ne pas avoir été informées de la mise à jour d'un dossier; d'avoir des retards dans le paiement de leurs prestations.

Services correctionnels et aux jeunes contrevenants

L'augmentation des plaintes et des demandes de renseignements concernant les organisations générales du gouvernement provincial a été compensée par une réduction de près de 7,3 pour 100 des plaintes et des demandes de renseignements concernant les organisations du gouvernement provincial qui assurent les services en établissements correctionnels et les services aux jeunes contrevenants. Ces organisations comprennent les établissements correctionnels placés sous le ministère de la Sûreté et de la Sécurité publique, les établissements pour jeunes contrevenants relevant du ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance, la Commission ontarienne des libérations conditionnelles et des mises en liberté méritées, et le Service de probation et de libération conditionnelle. Une partie de cette diminution a probablement résulté des interruptions de travail au printemps 2002 qui ont eu des répercussions sur les établissements pour adultes et pour jeunes contrevenants relevant directement du ministère de la Sûreté et de la Sécurité publique, étant donné que les détenues et détenus ont eu un accès réduit aux téléphones durant ces interruptions.

Plaintes et demandes de renseignements classées en 2002–2003



Voici par ordre de fréquence les types les plus courants de plaintes ayant fait l'objet d'une enquête de l'ombudsman de l'Ontario cette année :

	Types de plaintes	Rang l'année précédente
1	Interprétation fausse ou déraisonnable de critères, normes, lignes directrices, règlements, lois, renseignements ou preuves	1
2	Manquement d'un organisme gouvernemental dans l'observation de ses propres procédures, politiques et lignes directrices, ou application incohérente de ces dernières	2
3	Raisons insuffisantes ou absence de raison pour justifier une décision	4
4	Effets néfastes ou conséquences discriminatoires d'une décision ou d'une politique sur un individu ou sur un groupe	3
5	Tenue d'une enquête insuffisante ou non pertinente	6
6	Communication inadéquate ou inappropriée avec une plaignante ou un plaignant	8
7	Harcèlement de la part d'un fonctionnaire; parti pris; mauvaise gestion; mauvaise foi	5
8	Refus d'un service	7
9	Délai injustifié	13
10	Tenue de dossiers inadéquate	10
11	Autres types de plaintes	11
12	Préavis insuffisant ou information inadéquate	14
13	Absence de contrôle ou mauvaise gestion d'un service relevant de l'organisme gouvernemental	12
14	Imposition d'un règlement inéquitable; coercition	9

Des résultats concrets

Durant l'exercice financier 2002–2003 le personnel d'Ombudsman Ontario a reçu 21 757 plaintes et demandes de renseignements, et il a clos au total 21 440 dossiers de plaintes et de demandes de renseignements durant cette même époque.

Sur l'ensemble des plaintes et des demandes de renseignements closes durant cet exercice financier, 13 484 concernaient des organisations gouvernementales provinciales. Dans 78 pour 100 de ces cas, nous avons offert un soutien ou nous sommes parvenus à une solution en faveur de la plaignante ou du plaignant, soit en réacheminant le dossier, soit en faisant des demandes de renseignements ou des enquêtes. Les 22 pour 100 restants comprennent des plaintes et des demandes de renseignements abandonnées, réglées indépendamment, réglées en faveur du gouvernement, et des cas où aucune intervention n'était possible.

En temps utile

De toutes les plaintes et demandes de renseignements, 75 pour 100 ont été classées dans les 32 jours qui ont suivi leur réception, au lieu de 24 jours durant l'exercice précédent; 50 pour cent ont été réglées en huit jours, au lieu de sept jours durant l'exercice précédent.

Mais il n'est pas toujours possible de résoudre si rapidement toutes les plaintes. Certaines mettent en jeu des questions plus complexes et exigent une enquête officielle. En moyenne, ces enquêtes officielles ont permis d'arriver à un règlement en un peu plus de 13 mois, soit une légère augmentation par rapport à la moyenne de 12 mois pour l'exercice précédent.

Cette augmentation du temps nécessaire pour régler les plaintes a résulté en grande partie de l'interruption de travail qui a eu des répercussions sur le gouvernement provincial au printemps 2002. Durant cette période, notre bureau a continué de recevoir des plaintes du public, mais n'a pas pu se mettre en rapport avec bon nombre de programmes et de fournisseurs de services du gouvernement provincial. Notre capacité à régler efficacement les cas s'en est trouvée réduite, ce qui a causé des retards dans la fermeture des dossiers de plaintes. Ces problèmes ont persisté pendant plusieurs semaines après la reprise du travail, car le personnel du gouvernement était principalement occupé à reprendre normalement les activités et n'était pas aisément disponible pour répondre ou pour donner suite aux plaintes et aux demandes de renseignements provenant de notre bureau.

Profil des plaignantes et plaignants

Des données récentes rendues publiques par Statistique Canada et provenant des faits saillants du recensement de l'an 2000 font ressortir la diversité sociale et culturelle accrue de l'Ontario. À cet égard, Ombudsman Ontario s'engage à assurer des services adaptés à cette diversité et axés sur les besoins distincts des communautés partout en Ontario.

L'un des moyens d'atteindre ces objectifs est de faire des sondages auprès des personnes qui se sont adressées à notre bureau, en excluant les détenues et les détenus ainsi que les jeunes contrevenants, pour faire leur profil démographique. Cette année, 72 pour 100 de ces personnes ont répondu au sondage. Le sondage est facultatif et anonyme. Les renseignements sont recueillis dans les catégories suivantes : genre, lieu géographique, âge, race, qualité parentale, personne handicapée, Premières nations / Autochtones, et revenu familial. Les résultats du sondage aident l'ombudsman à identifier les groupes sous-représentés parmi les plaignantes et les plaignants, par rapport à leur proportion au sein de la population. Ils nous permettent aussi de dépister des problèmes émergents pour le public de l'Ontario.

Profil démographique selon la race

Groupe racial	Pourcentage de gens interrogés
Personnes de race blanche	83
Minorité raciale*	9
Autochtones / Première nations	3
Aucune réponse	5

** Comprend : Les personnes de race noire, les personnes provenant de l'Est et du Sud-Est asiatique, du sous-continent indien, appartenant à d'autres groupes raciaux minoritaires ou de race métissée.*

Profil démographique — Groupes particuliers

Groupe	Pourcentage de gens interrogés
Personnes handicapées	33
Parents seuls soutiens de famille	14
Jeunes — moins de 25 ans	3
Personnes aînées — 65 ans et plus	8

Les renseignements démographiques recueillis lors de ce sondage sont également corrélés aux plaintes et aux demandes de renseignements que nous recevons à propos des diverses organisations provinciales gouvernementales. Ces renseignements nous permettent de mieux comprendre les préoccupations de groupes particuliers à l'encontre de certaines entités et de certains organismes gouvernementaux.

Actuellement, nous passons en revue les données statistiques du recensement de l'an 2000 et nous les comparons aux résultats de notre sondage, pour nous assurer que nos programmes atteignent tous les groupes et toutes les communautés dans la province.

L'exercice financier 2002–2003 a vu des changements mineurs dans les résultats du sondage par rapport à l'exercice précédent. Ainsi, la proportion des personnes interrogées et identifiées comme parents seuls soutiens de famille a diminué, passant à 14 pour 100 contre 16 pour 100 au cours de l'exercice précédent.

Autres faits saillants :

- Les jeunes comptaient pour trois pour cent de tous les gens interrogés, chiffre inchangé par rapport à l'exercice précédent. Parmi ce groupe démographique, les programmes provinciaux donnant lieu au plus grand nombre de plaintes et de demandes de renseignements étaient le Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario, ainsi que le programme de permis de conduire relevant du ministère des Transports.
- La proportion des gens interrogés qui se sont identifiés comme personnes aînées est restée constante, se situant à huit pour cent.
- La proportion des gens interrogés qui se sont identifiés comme étant des Premières nations et des Autochtones a baissé, se situant à trois pour cent contre quatre pour cent au cours de l'exercice précédent.

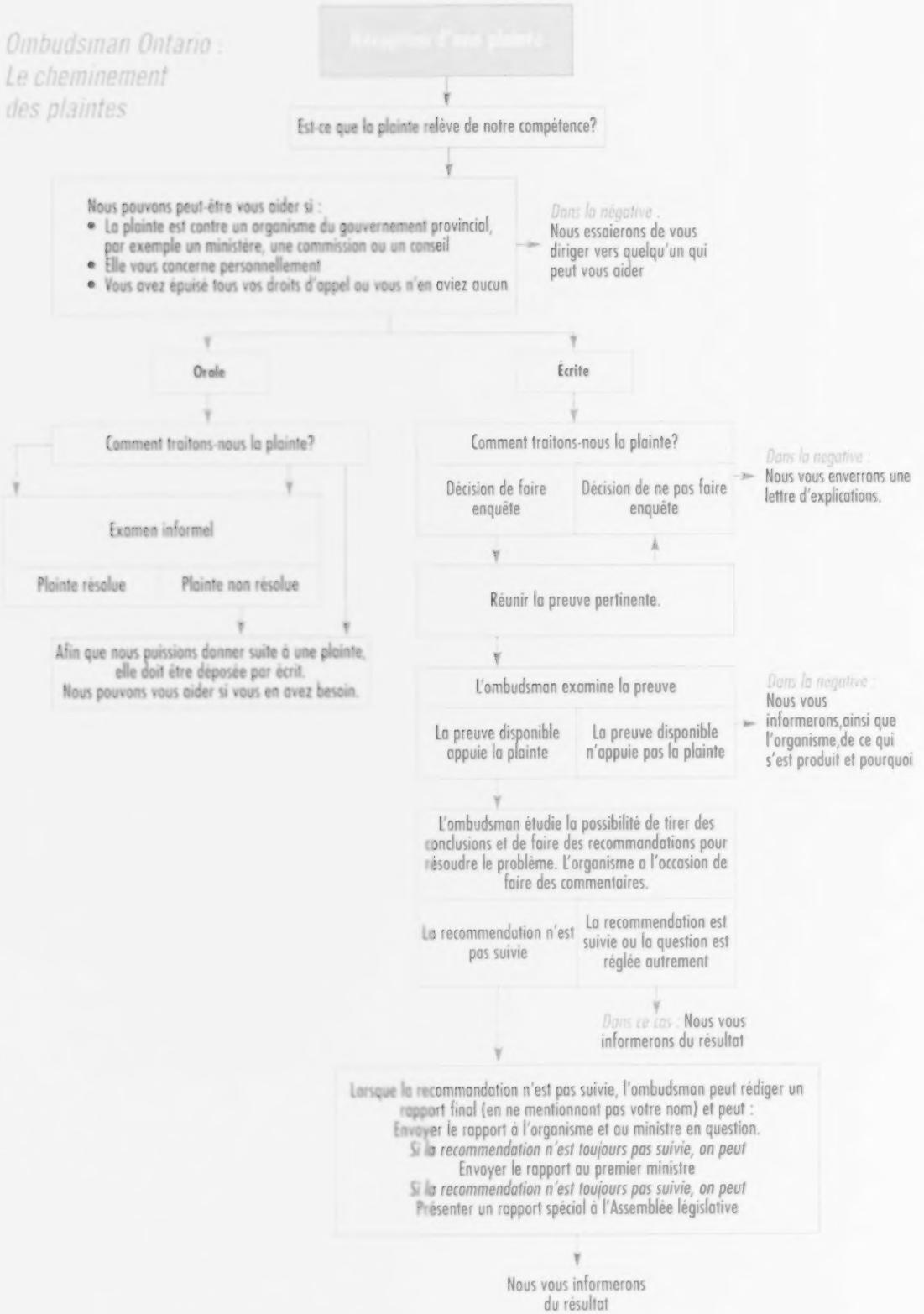
Issue des plaintes et des demandes de renseignements classées en 2002–2003

	Org. non-provinciaux	Tous org. provinciaux
Enquête abandonnée par la plaignante ou le plaignant		1 553
Enquête abandonnée par l'ombudsman		82
Plainte résolue par l'ombudsman en faveur de la plaignante ou du plaignant		1 470
Plainte résolue par l'ombudsman en faveur de l'organisme gouvernemental		570
Plainte résolue par des moyens extérieurs		452
Demande de renseignements traitée/Réacheminement/Résolution facilitée	7 899	9 120
Aucune action possible	57	237
Total de toutes les issues	**7 956**	**13 484**

Glossaire — issues des plaintes et des demandes de renseignements

- Enquête abandonnée par la plaignante ou le plaignant : Le plainte est abandonnée ou retirée par la plaignante ou le plaignant.
- Enquête abandonnée par l'ombudsman : L'ombudsman décide de ne pas donner suite pour les raisons spécifiques suivantes : la plaignante ou le plaignant a eu connaissance de la plainte pendant plus de 12 mois; le sujet de la plainte est négligeable, ou la plainte est frivole, vexatoire, ou faite de mauvaise foi; la question a été réglée ou est en voie d'être réglée par une enquête systémique; une demande de renseignements adressée à la plaignante ou au plaignant a été ignorée.
- Plainte résolue par l'ombudsman en faveur de la plaignante ou du plaignant : La plainte est appuyée après une enquête, ou une résolution est prise en faveur de la plaignante ou du plaignant bien que l'ombudsman décide de ne pas poursuivre l'enquête.
- Plainte résolue par l'ombudsman en faveur de l'organisme gouvernemental : Le bien-fondé de la plainte ne peut être établi après enquête, ou il ressort que l'organisme ayant fait l'objet de la plainte a agi correctement et qu'aucun complément d'enquête n'est nécessaire. Dans certains cas, l'ombudsman a recommandé à l'organisme gouvernemental d'apporter des modifications à ses politiques ou ses méthodes.
- Plainte résolue par des moyens extérieurs : Nos demandes de renseignements révèlent que la plainte a été résolue avant réception de la plainte ou de la demande de renseignements par notre bureau.
- Demande de renseignements traitée / Reacheminement / Résolution facilitée : Une aide est fournie pour résoudre une plainte ou une demande de renseignements par la discussion, par des enquêtes informelles sur la question et par des échanges d'information, par exemple en fournissant le nom et le numéro de téléphone d'un organisme approprié ayant autorité de traiter la question.
- Aucune action possible : Aucune aide ne peut être fournie pour l'une des raisons suivantes : il est difficile de bien définir le problème, l'information fournie ne nécessite pas l'intervention de l'ombudsman, la plainte est faite de façon anonyme.

Ombudsman Ontario : Le cheminement des plaintes



Normes d'équité pour la prise de décisions par les organisations gouvernementales

Introduction

L'ombudsman enquête sur des plaintes relatives à la conduite administrative des organisations gouvernementales provinciales de l'Ontario. L'ombudsman encourage les organisations gouvernementales provinciales à suivre les Normes d'équité dans leur prise de décisions administratives.

Il existe de nombreux types de décisions. Celles qui exigent l'application la plus rigoureuse des Normes d'équité sont les décisions rendues par les tribunaux établis par la loi, qui ont des répercussions notables sur les droits individuels. La nature de la décision, la personne responsable de la décision, ainsi que les parties et les intérêts en jeu, détermineront si les Normes d'équité devront être appliquées ou non.

Normes d'équité pour la prise de décisions

Toute personne qui risque d'être personnellement touchée par une décision devrait être informée adéquatement, et en temps opportun, des points suivants :

- le fait qu'une décision sera prise;
- pourquoi une décision est nécessaire;
- comment la décision l'affectera;
- quelle information sera considérée dans le processus de décisions;
- quels critères, règles, processus, politiques ou exigences s'appliqueront au processus de décisions;
- le temps que devrait prendre le processus de décisions;
- les renseignements contraires à son intérêt, avant la prise de décisions;
- la décision;
- les raisons qui expliquent adéquatement le comment et le pourquoi de la décision;
- tout appel ou toute objection qui peut être présenté concernant la décision; et
- tout délai au-delà duquel l'appel ou l'objection ne peut plus être présenté quant à la décision.

Dans son processus de décisions, l'organisation gouvernementale provinciale devrait :

- parvenir à la décision objectivement, avec un juste respect des renseignements pertinents et avec impartialité;
- requérir et utiliser uniquement les renseignements pertinents pour la décision;
- appliquer tout critère, règle, politique, processus ou exigence uniformément;
- justifier et expliquer toute incohérence dans l'application des critères, règles, politiques, procédures ou exigences;
- donner à toute personne personnellement touchée par la décision la possibilité de donner réponse aux renseignements contraires à ses intérêts, avant la prise de décisions;
- traiter tout le monde équitablement, avec un juste respect des différences, des circonstances et des besoins;
- prendre la décision en temps opportun;
- expliquer tout retard, accepter la responsabilité de tout autre retard inutile qui en a résulté, et faire face à toute conséquence adverse du retard;
- rédiger tous les avis, décisions et autres documents pertinents :
  - clairement; et
  - avec courtoisie, sensibilité et respect pour les destinataires.

Tableaux des statistiques

*Issue des plaintes et des demandes de renseignements classées en 2002–2003 concernant des organismes provinciaux**

(Lorsqu'une plainte est déposée concernant le ministère en général, elle paraît sous la rubrique "autres services".)

Organisme	Plainte résolue par l'ombudsman en faveur :			Plainte résolue par des moyens extérieurs	Enquête abandonnée par :		Demande de renseignements traitée / Réacheminement / Résolu. Facilitée	Aucune action possible	Total
	de la plaignante / du plaignant	de l'org. gouv.	de l'org. gouv. avec suggest.		la plaignante / le plaignant	l'ombudsman			
CONSEIL DE GESTION									
Commission du Régime de retraite de l'Ontario		1			1	1	14		17
Secrétariat du Conseil de gestion	2			1			12		15
Société immobilière de l'Ontario	1				2		6		9
GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO									
Autres services							54	1	55
Bureau du directeur général des élections							1		1
Bureau du lieutenant-gouverneur de l'Ontario							1		1
Bureau du premier ministre							9		9
Bureau du vérificateur provincial							1		1
Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée / Ontario							24		24
MINISTÈRE DES AFFAIRES CIVIQUES									
Autres services	2			1			1		4
Commission ontarienne des droits de la personne	5	28		1	10	21	123	8	196
MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES ET DU LOGEMENT									
Autres services		2		1	1	1	24	2	31
Commission du régime de retraite des employés municipaux de l'Ontario				1			4		5
Tribunal du logement de l'Ontario	5	18		4	4	3	130	4	168
MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE ET DE L'ALIMENTATION									
Autres services	1				1		10		12
Programme d'imposition foncière des propriétés agricoles							2		2
Tribunal d'appel de l'agriculture, de l'alimentation et des affaires rurales		2					5		7
MINISTÈRE DE LA CULTURE									
Autres services							2		2
Conseil des arts de l'Ontario							1		1
Fondation Trillium de l'Ontario							3		3
Société de développement de l'industrie des médias de l'Ontario		1							1
MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DU NORD ET DES MINES									
Autres services							12		12
Commission du transport Ontario Northland							2		2
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION									
Autres services	1	5		2	1		37	1	47
Tribunal de l'enfance en difficulté de l'Ontario		1							1
MINISTÈRE DE L'ÉNERGIE									
Autres services							13		13
Commission de l'énergie de l'Ontario							13		13
Hydro One Networks Inc.	12	3		3	3		107	5	133
Ontario Power Generation Inc.							1	1	2
Société indépendante de gestion du marché de l'électricité							11		11
MINISTÈRE DE L'ENTREPRISE, DES DÉBOUCHÉS ET DE L'INNOVATION									
Autres services							2		2
MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT									
Autres services		2		1	3		46	2	54
Programme Air pur Ontario	1	1				1	3		6
Tribunal de l'environnement							1		1
MINISTÈRE DES FINANCES									
Autres services	1	4			1		19	2	27
Commission des services financiers de l'Ontario	1	2			1		61	2	67
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario		1					14		15
Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles							4		4
Programmes fiscaux provinciaux (non TVP)	2			1			6	1	10
Société d'évaluation foncière des municipalités	3	2					34	1	40
Taxe de vente au détail (TVP)	3	2			2	1	20	2	30

* *Bien que les organismes de réglementation et d'arbitrage soient considérés comme des décideurs autonomes, les organismes, les conseils et les commissions sont répertoriés sous le ministère auquel ils sont associés.*

Issue des plaintes et des demandes de renseignements classées en 2002–2003 concernant des organismes provinciaux*

(Lorsqu'une plainte est déposée concernant le ministère en général, elle paraît sous la rubrique "autres services".) – Suite

Organisme	Plaint résolue par l'ombudsman en faveur :			Plainte résolue par des moyens extérieurs	Enquête abandonnée par:		Demande de renseignements traitée / Réacheminement / Résolu. Facilitée	Aucune action possible	Total
	de la plaignante / du plaignant	de l'org. gouv.	de l'org. gouv. avec suggest.		la plaignante / le plaignant	l'ombudsman			
MINISTÈRE DE LA FORMATION ET DES COLLÈGES ET UNIVERSITÉS									
Autres services	2	2					29		33
Collèges d'arts appliqués et de technologie	3				1		24	1	29
Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario	15	10		4	7	1	162	5	204
TVOntario							5		5
MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL									
Autres services		2			1		39	1	43
Aide juridique Ontario	4	14		6	5		126	2	157
Avocat des enfants		1					11		12
Commission de révision de l'évaluation foncière		5			2		12		19
Commission des affaires municipales de l'Ontario		2			2		20		24
Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels	1	1			1		15	1	20
Procureurs de la Couronne							19	1	20
Société des loteries et des jeux de l'Ontario	1	2					4		7
Tuteur et curateur public	2	1			2		58		63
MINISTÈRE DES RICHESSES NATURELLES									
Autres services	1	1	1	1	1	2	42		49
Commission de l'escarpement du Niagara		5							5
Parcs provinciaux					5		4		9
Permis / vignettes		1					17	1	19
Terres de la Couronne	6	3			1		26	1	37
MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOINS DE LONGUE DURÉE									
Autres services	7	5		1			68	6	87
Action Cancer Ontario							1		1
Assurance-santé de l'Ontario	10	1			3		88	1	103
Centre d'accès aux soins communautaires	1				3		28	2	34
Commission d'appel et de révision des professions de la santé	1	17			4		11		33
Commission d'appel et de révision des services de santé		1					4		5
Commission du consentement et de la capacité	1				1		2		4
Direction des programmes de médicaments — Demandes en vertu du mécanisme de l'article 8	1			1			12		14
Direction des programmes de médicaments — Programme de médicaments de l'Ontario	5			1			9		15
Direction des programmes de médicaments — Programme de médicaments Trillium	4			1			30		35
Hôpitaux psychiatriques / Centres de santé mentale	2	2					44	1	49
Intervenantes et intervenants en faveur des patients							4		4
Programmes d'appareils et accessoires fonctionnels / d'oxygénothérapie à domicile	1	3		1	1		8	1	15
Programme des soins de longue durée	1	2					21		24
Subventions accordées aux résidents du Nord de l'Ontario pour frais de transport à des fins médicales	1	3			2		16		22
MINISTÈRE DES SERVICES À LA COLLECTIVITÉ, À LA FAMILLE ET À L'ENFANCE									
Autres services	7	4		5	2		57	4	79
Bureau d'assistance à l'enfance et à la famille		1					11		12
Bureau des obligations familiales	229	27		26	17		1024	17	1334
Centre régional Thistletown							1		1
Établissements pour jeunes contrevenants	1	1		2	2		13		19
Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées	53	8		13	12	1	516	12	615
Programmes destinés aux personnes ayant des besoins particuliers — Adultes / enfants	6	1				3	18	1	29
Registre de divulgation des renseignements sur les adoptions	3			2	1		9		15
Tribunal de l'aide sociale	3	13		1	6		65	4	92
Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées	6	2			1		42		51

* *Bien que les organismes de réglementation et d'arbitrage soient considérés comme des décideurs autonomes, les organismes, les conseils et les commissions sont répertoriés sous le ministère auquel ils sont associés.*

Issue des plaintes et des demandes de renseignements classées en 2002–2003 concernant des organismes provinciaux*

(Lorsqu'une plainte est déposée concernant le ministère en général, elle paraît sous la rubrique "autres services".) – Suite

Organisme	Plaint résolue par l'ombudsman en faveur :			Plainte résolue par des moyens extérieurs	Enquête abandonnée par :		Demande de renseignements traitée / Réacheminement / Résolu. Facilitée	Aucune action possible	Total
	de la plaignante / du plaignant	de l'org. gouv.	de l'org. gouv. avec suggest.		la plaignante / le plaignant	l'ombudsman			
MINISTÈRE DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS ET AUX ENTREPRISES									
Autres services	1						26	2	29
Bureau du registraire général de l'état civil	14	5		2	3		92		116
Bureaux d'enregistrement immobilier	1	1					7		9
Commission des alcools et des jeux de l'Ontario	1	2			1		18		22
Régie des alcools de l'Ontario							11		11
Tribunal d'appel en matière de permis		2			1		6		9
MINISTÈRE DE LA SÛRETÉ ET DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE									
Autres services	8	3		2	3		38	2	56
Bureau du commissaire des incendies		2					3		5
Bureau du coroner en chef	1			1	1		7		10
Centres correctionnels	432	82		154	593	45	1804	30	3200
Centres de détention	307	56	1	112	500	1	1259	35	2271
Commission civile des services policiers de l'Ontario		2					7		9
Commission ontarienne des libérations conditionnelles et des mises en liberté méritées	1				1		10		12
Établissements pour jeunes contrevenants	58	7		28	58	5	298	7	461
Police provinciale de l'Ontario							28		28
Prisons	100	21	3	52	241	3	530	32	982
Services de probation et de libération conditionnelle	7	2		1	2		26		38
MINISTÈRE DU TOURISME ET DES LOISIRS									
Autres services							8		8
MINISTÈRE DES TRANSPORTS									
Autres services	6	2			1		36		45
Centres d'examen de conduite	1	1		1			28		31
Commission des transports routiers de l'Ontario							1		1
Immatriculation des véhicules	5	2		1	3		27	1	39
Permis de conduire	10	12		2	2		156	5	187
Régie des transports communs de la région de Toronto							1		1
Routes	3	1					16		20
Section d'étude des dossiers médicaux	6	5		3	2		109	2	127
MINISTÈRE DU TRAVAIL									
Autres services	1	2			1		16		20
Bureau des conseillers des travailleurs	3				1		30	3	37
Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail	25	9		11	11	1	724	13	794
Commission de l'équité salariale de l'Ontario	1	1					3		5
Commission de règlement des griefs		1					3		4
Commission des griefs de la fonction publique		1					1		2
Commission des relations de travail de l'Ontario		20	1		3	1	39	1	65
Direction des pratiques d'emploi	3	4			4		42	2	55
Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail	2	102		1	15	5	136	8	269
MINISTRE DÉLÉGUÉ AUX AFFAIRES AUTOCHTONES									
Secrétariat des affaires autochtones de l'Ontario							2		2
MINISTRE DÉLÉGUÉ AUX AFFAIRES DES PERSONNES ÂGÉES									
Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario							3		3

* *Bien que les organismes de réglementation et d'arbitrage soient considérés comme des décideurs autonomes, les organismes, les conseils et les commissions sont répertoriés sous le ministère auquel ils sont associés.*

*Plaintes et demandes de renseignements classées en 2002–2003 par circonstription électorale provinciale (à l'exclusion des plaintes concernant les établissements correctionnels)**

Circonscription	Total
Algoma — Manitoulin	190
Ancaster — Dundas — Flamborough — Aldershot	59
Barrie — Simcoe — Bradford	156
Beaches — East York	102
Bramalea — Gore — Malton — Springdale	68
Brampton-Centre	68
Brampton-Ouest — Mississauga	82
Brant	123
Bruce — Grey — Owen Sound	200
Burlington	74
Cambridge	85
Chatham — Kent Essex	184
Davenport	62
Don Valley-Est	56
Don Valley-Ouest	69
Dufferin — Peel — Wellington — Grey	107
Durham	75
Eglinton — Lawrence	58
Elgin — Middlesex — London	143
Erie — Lincoln	89
Essex	131
Etobicoke-Centre	46
Etobicoke — Lakeshore	79
Etobicoke-Nord	102
Glengarry — Prescott — Russell	94
Guelph — Wellington	122
Haldimand — Norfolk — Brant	109
Haliburton — Victoria — Brock	183
Halton	101
Hamilton-Est	135
Hamilton Grande Région	8
Hamilton Mountain	87
Hamilton-Ouest	127
Hastings — Frontenac — Lennox and Addington	165
Hors province / Étranger	340
Huron — Bruce	115
Kenora — Rainy River	214
Kingston et les Îles	141
Kitchener-Centre	105
Kitchener — Waterloo	96
Lambton — Kent — Middlesex	111
Lanark — Carleton	111
Leeds — Grenville	118
London-Centre-Nord	190
London — Fanshawe	170
London Grande Région	14
London Ouest	148
Markham	37
Mississauga-Centre	57
Mississauga-Est	54
Mississauga Grande Région	4
Mississauga-Ouest	7
Mississauga-Sud	140
Nepean — Carleton	57
Niagara-Centre	116
Niagara Falls	106
Nickel Belt	139
Nipissing	232
Northumberland	156
Oak Ridges	59
Oakville	64
Oshawa	128
Ottawa-Centre	94
Ottawa Grande Région	4
Ottawa — Orléans	57
Ottawa-Ouest — Nepean	123
Ottawa-Sud	65
Ottawa — Vanier	71
Oxford	129
Parkdale — High Park	87
Parry Sound — Muskoka	175
Perth — Middlesex	89
Peterborough	117
Pickering — Ajax — Uxbridge	85
Prince Edward — Hastings	130
Provenance inconnue	84
Renfrew — Nipissing — Pembroke	150
Sarnia — Lambton	152
Sault Ste. Marie	504
Scarborough — Agincourt	53
Scarborough-Centre	80
Scarborough-Est	52
Scarborough — Rouge River	38
Scarborough-Sud-Ouest	89
Simcoe — Grey	148
Simcoe-Nord	203
St. Catharines	116
St. Paul's	78
Stoney Creek	84
Stormont — Dundas — Charlottenburgh	74
Sudbury	201
Thornhill	31
Thunder Bay — Atikokan	165
Thunder Bay Grande Région	7
Thunder Bay — Superior-Nord	235
Timiskaming — Cochrane	244
Timmins — Baie James	214
Toronto-Centre — Rosedale	186
Toronto — Danforth	114
Toronto Grande Région	56
Trinity — Spadina	100
Vaughan — King — Aurora	49
Waterloo — Wellington	58
Whitby — Ajax	105
Willowdale	71
Windsor Grande Région	11
Windsor-Ouest	176
Windsor — St. Clair	174
York-Centre	94
York-Nord	88
York-Ouest	34
York-Sud — Weston	68

* *Lorsqu'un code postal est disponible*

*Plaintes et demandes de renseignements reçues en 2002–2003 concernant les établissements correctionnels relevant du ministère de la Sûreté et de la Sécurité publique**

PAR SUJET

Santé — pertinence et qualité des soins	798
Conditions de vie — nourriture / régime alimentaire	606
Soins de santé — médicaments (autres)	488
Conduite du personnel	468
Soins de santé — retard	405
Conditions de vie en général	376
Classification ou transfèrement au sein du système provincial	337
Biens des détenus	329
Conditions de vie — propreté, hygiène, équipement sanitaire	322
Sorties dans la cour	316
Aucune réponse à une requête	314
Sécurité — isolement cellulaire des détenus	280
Autres sujets	260
Conditions de vie — taille des vêtements, état, etc.	229
Disponibilité ou utilisation du téléphone	207
Conditions de vie — isolement cellulaire dans toute la prison	190
Conditions de vie — hygiène personnelle	169
Correspondance	159
Conditions de vie — isolement	140
Conditions de vie — literie / matelas / serviettes	135
Décisions relatives aux programmes discrétionnaires / accès aux programmes	134
Soins de santé — autre	123
Compte fiduciaire du détenu	119
Conditions de vie — chauffage, ventilation, climatisation	119
Soins de santé — demande d'ordonnance	117
Isolement préventif	113
Soins de santé — régime alimentaire pour raisons médicales	113

PAR SUJET

Mauvaise conduite des détenus — décision / jugement	101
Administration — autre	98
Régime alimentaire pour raisons religieuses ou par choix personnel	92
Soins de santé — rendez-vous avec des spécialistes	92
Soins de santé — soins dentaires préventifs ou de restauration	88
Soins de santé — soins dentaires d'urgence	87
Soins de santé — continuité des soins (admissions)	86
Respect des observances religieuses ou spirituelles	84
Cantine	80
Refus de l'accès à l'ombudsman (par lettre ou téléphone)	73
Politique ou pratique	73
Privilèges de visite	72
Soins de santé — soins dentaires en général	72
Classification — autre	71
Allégations d'usage de force excessive — mauvaise conduite du personnel	70
Conditions de vie — surpeuplement	70
Administration — retard	67
Détenu — disputes ou agressions entre détenus	63
Soins de santé — traitement à la méthadone	58
Incarcération / calcul de la peine	58
Administration — injustice	56
Permis d'absence temporaire	46
Classification ou transfèrement au système fédéral	46
Conditions de vie — temps passé en cellule	45
Soins de santé — demandes d'appareil ou d'aide médicale	39
Besoins particuliers / unité de traitement	37

* *Puisque n'importe quelle plainte ou demande de renseignements peut se retrouver dans plusieurs catégories, ces chiffres ne reflètent pas le nombre total des plaintes et des demandes de renseignements.*

Plaintes et demandes de renseignements reçues en 2002–2003 concernant les établissements correctionnels relevant du ministère de la Sûreté et de la Sécurité publique – Suite*

PAR SUJET

Soins de santé — lunettes, soins oculaires	37
Demandes de renseignements sur la procédure	36
Peine discontinue	35
Soins de santé — conduite du personnel	34
Discipline institutionnelle — raisons autres que la mauvaise conduite du détenu	34
Soins de santé — visites à l'hôpital / admission	32
Soins de santé — continuité des soins (transfèrement)	32
Isolement disciplinaire	32
Soins de santé — diagnostic	28
Fouilles	28
Détention protégée	26
Demande d'un numéro de téléphone ou d'une adresse	25
Plaintes de racisme	24
Administration — parti pris	23
Administration — aucune réponse à la correspondance	23
Soins de santé — refus d'un deuxième avis médical	22
Perte de la réduction de peine méritée	21
Aide juridique	19
Conditions de vie — usage du tabac	18
Prélibération	18
Soins de santé — soins dentaires — appareils dentaires / dentiers	17
Soins de santé — virus de SIDA / VIH	14
Soins de santé — confidentialité médicale / respect de la vie privée	14
Accès à l'information / protection de la vie privée	12
Allégations de représailles après avoir communiqué avec l'ombudsman	12
Transport des détenus à la libération	12

PAR SUJET

Abonnement à des journaux / livraison	11
Soins de santé — isolement pour raisons médicales	11
Plaignante ou plaignant détenu pour surveillance par l'immigration	11
Administration — renseignements inadéquats sur les programmes	11
Emploi — autres	10
Soins de santé — prévention du suicide	10
Perte de la réduction de peine méritée / isolement disciplinaire	9
Soins de santé — hépatite	8
Soins de santé — soins gynécologiques / obstétriques	5
Surveillance électronique	5
Repas au tribunal	5
Conditions de vie — surveillance par l'immigration	4
Accès aux services (technologie) — téléphone (pas disponible, hors service, etc.)	4
Soins de santé — aide à la désaccoutumance du tabac	4
Huissiers	4
Guide des établissements	4
Soins de santé mentale	4
Administration — aucune communication / inadéquate	3
Administration — refus d'une mise à jour sur l'état d'un dossier	3
Charte des droits / droits de la personne	2
Soins de santé — soins prénataux	2
Soins de santé — isolement	2
Services en français	2
Transfèrement à un établissement fédéral	1
Emploi — concours injuste	1
Soins de santé — grève de la faim — surveillance de l'alimentation	1

** Puisque n'importe quelle plainte ou demande de renseignements peut se retrouver dans plusieurs catégories, ces chiffres ne reflètent pas le nombre total des plaintes et des demandes de renseignements.*

Exposés de cas

Les exposés de cas suivants, résumés par notre personnel, sont représentatifs des demandes de renseignements et des enquêtes que nous traitons quotidiennement. Les noms des plaignantes et plaignants sont omis, par respect pour leur vie privée. Bien que les organismes de réglementation et d'arbitrage soient considérés comme des décideurs autonomes, les organismes, les conseils et les commissions sont répertoriés sous le ministère auquel ils sont associés.

Ministère des Affaires civiques

Commission ontarienne des droits de la personne

Monsieur B a commencé à écrire à notre bureau en juillet 1998, pour exprimer ses inquiétudes quant à la manière dont la Commission ontarienne des droits de la personne traitait son cas et prenait ses décisions. Notre bureau a directement reçu plus de 60 lettres. À compter de janvier 2002, la Commission avait enregistré 27 plaintes de Monsieur B. Monsieur B avait également déposé de nombreuses plaintes auprès du fidéicommissaire des enquêtes quant à la conduite du personnel de la Commission face à ses plaintes initiales.

L'ombudsman a noté qu'apparemment, quelle que soit l'explication fournie ou la mesure corrective prise, Monsieur B estimait que la Commission avait pour intention de le priver de ses droits de la personne. Monsieur B avait rejeté de l'information et avait spéculé sur l'influence de la Commission, mettant en jeu d'autres organismes et d'autres personnes. L'ombudsman a estimé qu'il ne serait guère utile d'examiner bon nombre des préoccupations de Monsieur B. Certes, il y avait eu des retards, des problèmes administratifs et des erreurs de procédure, mais ceci n'amenait pas l'ombudsman à conclure que la Commission avait véritablement manqué de s'acquitter de ses responsabilités. L'ombudsman a considéré que les plaintes de Monsieur B étaient vexatoires et a refusé d'enquêter en vertu de l'alinéa 17(2)b) de la *Loi sur l'ombudsman*.

Ministère de l'Énergie, des Sciences et de la Technologie

Hydro One Networks Inc. (Hydro One)

Monsieur U, homme du troisième âge et fermier à la retraite, gagne sa vie en louant à d'autres ses propriétés agricoles. Hydro One lui a demandé de verser un dépôt de sécurité de 700 $, pour transférer en son nom une ligne d'hydro sur une propriété vacante. Monsieur U s'est plaint que cette somme était excessive, disant qu'auparavant il avait payé 20 $ pour ce même service. Hydro One a expliqué que l'augmentation était calculée en fonction de la consommation du précédent locataire. Monsieur U a rétorqué qu'Hydro One devrait prendre en considération le fait qu'il était bon client depuis 40 ans. Par suite d'une enquête informelle d'un représentant de l'ombudsman, Hydro One a accepté d'annuler le dépôt et a émis un chèque à Monsieur U.

Madame V s'est plainte qu'elle avait des problèmes de facturation avec Hydro One. Madame V avait acheté une nouvelle maison et était en train de vendre son ancienne résidence. Hydro One calculait le montant facturé à Madame V en fonction d'un devis d'utilisation, alors que plus personne ne vivait dans cette maison et que l'électricité n'y était plus utilisée depuis sept mois. Madame V avait essayé d'obtenir qu'Hydro One fasse des relevés réguliers du compteur et émette des factures en fonction de l'utilisation réelle, mais sans aucun succès. Suite à une demande de renseignements faite par le personnel de l'ombudsman de l'Ontario, Hydro One a rectifié les factures de Madame V, lui a accordé un crédit et a pris les dispositions nécessaires pour vérifier le compteur de la maison inoccupée.

Ministère des Finances

Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

Madame D, 70 ans, a fait savoir à notre bureau qu'elle et son mari, depuis décédé, avaient déposé une plainte auprès de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (la Commission) au sujet de leur compagnie d'assurance, en août 2000. Elle s'est plainte à l'ombudsman que la Commission refusait de lui fournir des renseignements indiquant où en était sa plainte.

Enter ombudsman...

Les étudiantes et étudiants sont extrêmement divers, de par leur âge, leur éducation et leurs défis; vous et votre collègue avez fait un excellent travail et vous avez réussi à susciter leur intérêt, à le garder, à stimuler une discussion de groupe utile. Votre attitude de respect et d'acceptation a contribué à un environnement positif d'apprentissage.

Le personnel de l'ombudsman a tout d'abord été informé que, quand la Commission a envoyé une lettre de confirmation à une plaignante ou à un plaignant, il n'y a plus aucune communication ensuite. Ultérieurement, un superviseur de la Commission a indiqué que cette information n'était pas correcte. La Commission a fait savoir qu'elle aviserait son personnel que les plaignantes et les plaignants doivent recevoir des mises à jour, comme requis, et que des lettres de clôture de leur dossier doivent leur être envoyées avec une explication des faits. La Commission a confirmé qu'une lettre avait été expédiée récemment à Madame D, indiquant l'issue de l'examen initial de sa plainte et lui donnant une référence. La Commission a également indiqué qu'un membre de son personnel entrerait en rapport avec Madame D pour lui donner plus de renseignements. Madame D a été reconnaissante que les efforts de l'ombudsman lui aient permis d'entrer en rapport avec une personne à la Commission qui serait disposée à répondre à ses questions.

Ministère de la Formation, des Collèges et Universités

Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario

Madame R s'est plainte auprès de l'ombudsman car elle tentait depuis deux ans de résoudre un problème de paiements mal crédités pour un prêt du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFÉO). Madame R a déclaré que cinq de ses paiements avaient été mal crédités ou perdus. Son dossier avait été classé comme ayant des paiements en défaut, et son cas avait été signalé à une agence d'évaluation du crédit ainsi qu'à une agence de recouvrement. Madame R avait une copie des chèques annulés confirmant ses paiements. L'ombudsman a partagé ces renseignements avec le ministère de la Formation, des Collèges et Universités. Le Ministère a immédiatement revu ces dossiers, a retracé les paiements, a fait éliminer le dossier de Madame R à l'agence de recouvrement et a demandé à l'agence d'évaluation du crédit de radier ce dossier de dette.

Monsieur W s'est plaint à l'ombudsman de ne pas avoir été informé des répercussions qu'aurait son transfert d'une université à un collège communautaire sur son prêt du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFÉO). Monsieur W a déclaré que le collège lui avait fait savoir qu'il aurait droit à des subventions pour étude au second semestre. Mais quand Monsieur W s'est présenté pour faire sa demande,

il a été avisé que son prêt du RAFÉO avait été réévalué. On lui a ensuite refusé une subvention et on l'a informé que son prêt du RAFÉO avait un trop-payé. Comme Monsieur W s'est plaint, on lui a fait savoir que l'admissibilité différait entre les collèges et les universités, et que son transfert à un collège avait entraîné ce trop-payé. Une représentante de l'ombudsman s'étant enquise de l'affaire, et le Bureau d'aide financière du collège a revu le cas de Monsieur W de nouveau. Il a déterminé que certains des coûts de Monsieur W avaient changé et il a présenté un appel en son nom. En résultat, Monsieur W a obtenu deux subventions pour études.

Monsieur L, étudiant en troisième année de collège, s'est plaint à l'ombudsman que le ministère de la Formation, des Collèges et Universités l'avait déclaré inadmissible au Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFÉO) pour la session universitaire en cours, et qu'il avait réévalué ses prêts pour les sessions universitaires précédentes. Monsieur L est un immigrant admis, arrivé au Canada en septembre 1999. Le Ministère a fait savoir à Monsieur L en 2002 qu'il n'avait pas droit au prêt reçu par lui en l'an 2000, car il n'avait pas encore rempli l'exigence d'une année de résidence. Le Ministère l'a également informé que ses prêts pour 2001 et 2002 avaient été réévalués en raison d'un trop-payé, et qu'il serait inadmissible à de futurs prêts jusqu'à remboursement de ce trop-payé. Le Ministère a indiqué que Monsieur L devait 12 643 $ et ne recevrait aucune nouvelle aide financière tant que ce montant ne serait pas pleinement payé. Monsieur L n'a pas pu terminer son diplôme sans l'aide financière du RAFÉO. Le personnel de l'ombudsman s'est adressé au Ministère, et celui-ci a confirmé qu'une étudiante ou un étudiant doit résider physiquement en Ontario pendant 12 mois consécutifs pour avoir droit à une aide financière du RAFÉO. La date de référence utilisée est la date d'arrivée au Canada, et il doit s'écouler une année entre cette date et le commencement du cours. Le collège a reconnu avoir utilisé la mauvaise date la première fois qu'il avait déterminé l'admissibilité de Monsieur L aux prêts-étudiants. Suite à l'intervention de l'ombudsman, le Ministère a admis que le collège avait communiqué des renseignements incorrects à Monsieur L, et il est donc revenu sur sa décision. L'aide financière de Monsieur L a été rétablie pour la session en cours, ce qui lui a permis de terminer son cours. Le Ministère a également reconnu que l'épouse de Monsieur L était dans la même situation et il a appliqué la même règle à son cas.

Ministère du Procureur général

Aide juridique Ontario

Monsieur O s'est plaint à l'ombudsman que l'Aide juridique Ontario (AJO) avait injustement rejeté sa demande de certificat légal pour en appeler de sa déclaration de culpabilité criminelle et de sa condamnation. Il a allégué que cette décision était fondée sur une évaluation personnelle de son appel, pas sur les faits ni sur les directives de l'AJO. Au cours de son examen de ce cas, l'ombudsman a noté que l'AJO est tenue d'instaurer et de maintenir en place un système rentable et efficace pour assurer des services juridiques de haute qualité aux personnes à faibles revenus en Ontario. De plus, la loi exige que l'AJO mette en place des politiques et des priorités afin d'assurer ses services d'aide juridique en fonction de ses ressources financières. L'ombudsman a estimé qu'il n'était pas

Merci du fond du cœur pour votre assistance, votre aide et votre efficacité.

déraisonnable pour l'AJO de déterminer comment allouer ses ressources, étant donné qu'elle reçoit un grand nombre de demandes de certificats légaux et qu'elle dispose de ressources limitées.

Après avoir examiné la décision finale de l'AJO, l'ombudsman a informé Monsieur O que selon toute apparence, il avait eu l'occasion de donner réponse à l'information sur laquelle l'AJO s'était appuyée et de présenter son point de vue. Il est également ressorti que l'AJO disposait de preuves pouvant justifier sa décision que Monsieur O était financièrement irrecevable, et que sa demande ne correspondait pas aux directives de priorités pour une aide relevant du droit criminel. Considérant les circonstances du cas de Monsieur O, l'ombudsman a déterminé qu'il serait superflu de poursuivre l'enquête.

Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels

Monsieur T s'est plaint que la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels (CIVAC) avait refusé à neuf reprises de lui accorder une prolongation pour présenter une demande d'indemnisation. Au cours de l'enquête de l'ombudsman, l'examen des dossiers de la CIVAC a montré que les questionnaires de la police avaient été envoyés après l'émission des refus, avaient été envoyés mais non retournés, ou n'avaient pas été envoyés du tout. La CIVAC a fait savoir qu'un nouveau système était maintenant en place au sein de son organisation pour traiter ces questionnaires. Il a également été noté que, pour deux des demandes de prolongation, Monsieur T a été requis de fournir des renseignements supplémentaires, mais sans être avisé comment faire. En outre, bien que la représentante de Monsieur T soit entrée en rapport avec la CIVAC à deux reprises pour indiquer les mesures qu'elle prenait afin d'obtenir de plus amples renseignements, les lettres de refus de la CIVAC continuaient de préciser à Monsieur T qu'une des raisons de ses refus était que la CIVAC restait sans nouvelles de lui. Les décisions de la CIVAC ont été prises avant que Monsieur T n'ait pu recueillir tous les renseignements voulus. L'ombudsman ayant attiré l'attention de la CIVAC sur ce point, il a été avisé que Monsieur T serait invité à refaire une demande pour les deux cas en question, s'il présentait les nouveaux renseignements qu'il avait réussi à obtenir. La CIVAC a ensuite fait savoir à l'ombudsman qu'elle allait amender ses procédures concernant les demandes de prolongation, pour que les demandes soient réexaminées sur présentation de nouveaux renseignements.

Cher ombudsman...

De toute evidence, le rôle du bureau d'Ombudsman Ontario est pertinent pour mes élèves et constitue une ressource importante pour eux de même que pour les consommatrices et consommateurs auprès desquels ils travaillent en counseling.

Commission de révision de l'évaluation foncière

Madame F s'est plainte à l'ombudsman que la Commission de révision de l'évaluation foncière (CRÉF) n'avait pas réduit l'évaluation de son chalet. De plus, elle a allégué qu'elle n'avait pas eu l'occasion de revoir les preuves présentées à la CRÉF par la Société d'évaluation foncière des municipalités (SÉFM) jusqu'au jour de l'audience, et que le déroulement de l'audience n'avait pas été enregistré. Notre enquête a révélé que Madame F avait eu l'option de demander l'ajournement de l'audience ou de solliciter une ordonnance requérant que la SÉFM fournisse les documents voulus. Les Règles de pratique et procédure régissent les demandes d'enregistrement des audiences

et les facteurs à considérer par la CRÉF pour approuver ces demandes. Madame F n'avait pas demandé que les audiences soient enregistrées. Il existait apparemment des preuves pour justifier la décision de la CRÉF que l'évaluation de la propriété de Madame F avait été faite de manière juste, et la CRÉF semblait avoir suivi la procédure administrative définie dans ses Règles de pratique et procédure. Mais Madame F a fait savoir à l'ombudsman qu'elle n'avait pas connaissance de ces Règles de pratique et procédure de la CRÉF.

Une étude des brochures de la CRÉF a montré que, même si les brochures font référence au site Internet de la CRÉF et donnent un numéro 1 800, elles ne font pas spécifiquement mention des Règles de pratique et procédure, n'indiquent pas que ces règles sont affichées sur le site Internet ou peuvent être achetées à la CRÉF. Étant donné que tout le public n'a pas aisément accès à un ordinateur, ou n'est pas familier avec les sites Internet comme outils de recherche, l'ombudsman a suggéré que la CRÉF fasse référence à ses Règles de pratique et procédure et à leur disponibilité pour le public dans ses brochures, la prochaine fois qu'elle les modifiera. La CRÉF a expliqué que ses brochures traduisent dans un langage compréhensible les règles qui s'appliquent le plus souvent aux simples plaintes sur les évaluations des propriétés résidentielles, afin de servir de guide aux propriétaires lorsqu'ils se préparent aux audiences de la CRÉF. La CRÉF a souligné que, même si toutes ses règles s'appliquent à toutes les délibérations de la CRÉF, bon nombre de règles sont uniquement pertinentes pour les évaluations plus complexes, qui sont le plus souvent traitées par des agents fiscalistes ou des avocats-conseils chevronnés. La CRÉF a toutefois reconnu que, quelle que soit la nature des plaintes ou le niveau de connaissance des plaignantes et des plaignants, toutes les parties doivent être informées que les Règles de pratique et procédure, prises dans leur intégrité, constituent la norme à laquelle adhère la CRÉF. La CRÉF a fait savoir qu'elle inclura des renseignements sur les Règles de pratique et procédure dans sa brochure intitulée « Se préparer à votre audience à la CRÉF », dont la révision est prévue pour septembre 2003, en préparation aux plaintes pour l'année d'imposition 2004.

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée

Assurance-santé de l'Ontario

Monsieur P s'est plaint à l'ombudsman qu'il avait des difficultés à remplacer sa carte d'Assurance-santé de l'Ontario. Monsieur P a déclaré que le bureau local de l'Assurance-santé refusait d'accepter son certificat de naissance à titre d'identification, parce que ce certificat était sur une feuille de papier et non pas sur une carte au format de poche. Il a aussi allégué que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée avait refusé d'accepter d'autres documents d'identification comme preuves de son identité. Le personnel de l'ombudsman est entré en rapport avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, et quelques minutes après, le Ministère a informé Monsieur P qu'il prendrait les dispositions nécessaires avec le bureau local pour que Monsieur P reçoive une nouvelle carte. Le lendemain, un rendez-vous au bureau local a été organisé pour Monsieur P dans cet objectif.

Commission du consentement et de la capacité

L'ombudsman a mené une enquête de sa propre initiative sur le fond et la forme d'une décision prise par la Commission du consentement et de la capacité (la Commission). La Commission du consentement et de la capacité tient des audiences en vertu de la *Loi sur*

la santé mentale, de la *Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé*, de la *Loi de 1992 sur la prise de décisions au nom d'autrui* et de la *Loi de 1994 sur les soins de longue durée*. Au cours de cette enquête, l'ombudsman a examiné les politiques et procédures de la Commission qui régissent la rédaction des décisions, la gestion de la performance et le règlement des plaintes. La Commission a soutenu sa décision. Toutefois, elle a noté que des conclusions défavorables importantes avaient été faites quant à la conduite d'un médecin, alors que celui-ci n'avait pas participé aux délibérations et qu'il n'avait pas été présent pour donner réponse. La Commission a reconnu que ceci était inacceptable et a indiqué quelles mesures elle avait prises pour rectifier la situation. La Commission a également expliqué les dispositions qu'elle a prises, et qu'elle compte prendre à l'avenir, pour mieux préparer ses membres à la rédaction des décisions et aux délibérations. La Commission a fait savoir qu'elle avait préparé l'ébauche d'une procédure à suivre pour déposer des plaintes et qu'elle avait pour pratique de référer certaines questions à un avocat de l'extérieur, pour fins d'enquête. L'ombudsman s'est déclaré satisfait de la réponse de la Commission.

Programme ontarien d'aide aux victimes de l'hépatite C

Monsieur L s'est adressé à notre bureau car il s'inquiétait du fait qu'un conflit entre le Programme ontarien d'aide aux victimes de l'hépatite C (POAVHC) et le comité de révision pour le POAVHC contribuait au retard de deux ans dans son dossier, toujours en attente d'une décision. Une représentante de l'ombudsman a confirmé que le comité de révision demandait au POAVHC d'exiger un retraçage du sang, auprès de la Société canadienne du sang (SCS), avant de rendre sa décision. Le POAVHC a fait savoir qu'il n'avait pas donné suite à cette requête, car la SCS a pour politique de ne pas effectuer de retraçage post-diagnostic. Néanmoins, suite à la demande de renseignements d'une représentante de l'ombudsman, le POAVHC a écrit à la SCS pour lui demander un retraçage et a accepté de communiquer la réponse de la SCS au comité de révision, pour lui permettre de rendre une décision dans cette affaire.

Programme d'appareils et accessoires fonctionnels

Madame E s'est plainte, estimant que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée lui avait injustement refusé une aide financière dans le cadre du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels (PAAF), pour le remplacement de sa prothèse auditive implantée dans l'os. Elle a expliqué que, grâce à cette prothèse, elle n'avait ni infection ni douleur dans les oreilles. Sa prothèse s'étant endommagée lors d'une chute, Madame E a appris qu'elle devrait la remplacer, ce qui lui coûterait 4 500 $. Madame E a indiqué qu'étant mère de famille monoparentale, elle ne pouvait pas se permettre cette dépense. Une aide financière est disponible dans le cadre du PAAF pour le remplacement d'autres prothèses auditives, mais pas pour les prothèses auditives implantées dans l'os. Madame E a argumenté que le PAAF devrait lui accorder une aide financière pour remplacer sa prothèse, étant donné que cette prothèse lui permet de mieux entendre, de vivre de manière autonome et de minimiser ses visites chez les spécialistes pour cause d'infections.

L'ombudsman ayant fait savoir qu'il comptait enquêter suite à la plainte de Madame E, le Ministère a déclaré qu'il allait reconsidérer ce type de prothèses auditives, pour les inclure éventuellement au PAAF. Le Ministère

a également annoncé qu'un comité consultatif médical du Ministère avait préparé un rapport prévu pour la fin juin 2002, dans lequel on étudiait si de nouveaux fonds devraient être alloués à ce type de prothèses, et le Ministère a ajouté que la question serait considérée à diverses étapes du processus d'approbation interne. Le Ministère a entrepris d'informer l'ombudsman des progrès de son examen. Dans ces circonstances, l'ombudsman a décidé de suivre le processus. Par la suite, notre bureau a été avisé qu'à compter du 1er février 2003, le PAAF financera le remplacement du processeur sonore externe de ce type de prothèses.

Ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance

Bureau des obligations familiales

Madame Z s'est plainte à l'ombudsman parce qu'elle n'avait pas reçu ses paiements depuis deux mois et parce qu'en dépit de nombreuses tentatives elle n'avait pas réussi à joindre le Bureau des obligations familiales (BOF) au téléphone, pour savoir où était passé son argent. Le personnel de l'ombudsman de l'Ontario s'est mis en rapport avec le BOF et celui-ci l'a informé qu'il avait tenté, mais sans succès, de verser l'argent directement au compte bancaire de Madame Z. Personne au BOF n'avait noté le problème et l'argent de Madame Z était resté en suspens. Suite à la demande de renseignements de l'ombudsman, le BOF a revu le cas de Madame Z et lui a envoyé l'argent par la poste le même jour.

Madame I s'est tout d'abord adressée à l'ombudsman pour se plaindre du fait que, en dépit de nombreux appels téléphoniques et de nombreuses lettres au BOF, le Bureau n'avait pas appliqué sa disposition d'indemnité de vie chère (IVC) durant plus de cinq ans, sans expliquer pourquoi. Le BOF a informé le personnel de l'ombudsman de l'Ontario qu'il n'appliquait pas l'IVC parce qu'il y avait conflit entre les lignes directrices fédérales sur les pensions alimentaires pour enfants et l'IVC. Mais suite à la demande de renseignements de l'ombudsman de l'Ontario, le BOF a appliqué l'IVC conformément à l'ordonnance de tribunal de Madame I.

Madame I s'est ensuite remise en rapport avec l'ombudsman pour se plaindre cette fois que le BOF avait de nouveau décidé de ne pas appliquer son IVC, et ceci par suite d'une ordonnance de tribunal récente qui éliminait les arriérés de pension alimentaire, incluant l'IVC. Madame I avait demandé que le BOF lui paie l'IVC, en dépit de cette ordonnance de tribunal, disant que c'était la négligence du BOF qui l'avait amenée au point où l'IVC avait été éliminée par une nouvelle ordonnance de tribunal. Lorsque Madame I s'est adressée à l'ombudsman de l'Ontario, il y avait presque deux mois que le BOF n'avait pas répondu à sa requête. Suite aux demandes de renseignements de l'ombudsman de l'Ontario, le BOF a décidé de payer à Madame I un montant équivalant à l'IVC.

Madame R s'est plainte que le BOF avait enregistré son dossier avec un retard de plus de cinq mois, et qu'elle craignait donc de ne pas recevoir l'argent que lui devait le payeur de sa pension alimentaire, qui attendait une somme importante de son employeur. Une représentante de l'ombudsman a joint le BOF pour discuter la situation. En résultat, le BOF a émis un avis initial d'ordonnance de retenue des aliments. Six semaines plus tard, la somme de 39 000 $ a été déposée au compte bancaire de la bénéficiaire, pour les arriérés qui lui étaient dus.

Monsieur S, qui travaille comme chauffeur de camion sur de grands parcours, passait de longues périodes en déplacement à l'extérieur du Canada. Ignorant que le BOF avait centralisé ses opérations, Monsieur S continuait d'envoyer ses chèques de pension alimentaire à l'ancienne adresse du BOF. À la fin de 2001, Monsieur S a remarqué que ses chèques n'étaient pas encaissés promptement. Il a aussi reçu des plaintes de ses deux anciennes conjointes au sujet du montant de pension que chacune recevait. Monsieur S n'a pas réussi à joindre le BOF au téléphone, et la lettre qu'il a envoyée au BOF à ce sujet est restée sans réponse.

Monsieur S a reçu un avis du BOF lui indiquant qu'il devait des arriérés, et son permis de conduire a été suspendu. Il a vendu son camion pour couvrir les arriérés et a récupéré son permis. Mais Monsieur S a perdu une deuxième fois son permis de conduire, des arriérés s'étant accumulés parce qu'il avait continué d'envoyer ses chèques à l'ancienne adresse du BOF. Monsieur S s'est adressé à l'ombudsman parce qu'il s'inquiétait de ne plus pouvoir gagner sa vie et de voir ses arriérés de pension s'accumuler. Le personnel de l'ombudsman de l'Ontario s'est mis en rapport avec le BOF et lui a demandé de revoir ses comptes. Il est ressorti que les comptes de Monsieur S étaient à jour jusqu'à ce que le BOF déménage pour centraliser ses opérations. Pendant quelques mois après le déménagement, l'organisme gouvernemental qui était à l'ancienne adresse du BOF a rapidement fait parvenir les chèques de Monsieur S à la nouvelle adresse du BOF. Mais la situation a vite changé. Lorsque le BOF a finalement reçu les chèques de Monsieur S, réexpédiés à partir de l'ancienne adresse, il a divisé les montants reçus entre les deux bénéficiaires de pension, car les deux comptes accumulaient des arriérés.

Le BOF a accepté de faire demande pour le rétablissement du permis de conduire de Monsieur S et d'abandonner l'exécution des arrérages jusqu'à ce que Monsieur S puisse retrouver un emploi.

Monsieur J est un payeur de pension alimentaire dont l'ordonnance de pension a été amendée en juillet 2002 pour ajourner totalement l'exécution de cette ordonnance dans l'attente d'une audience ultérieure. Monsieur J a déclaré que malgré cet ajournement, le BOF a envoyé un avis d'ordonnance de retenue des aliments à son employeur, demandant la reprise des retenues de pension alimentaire sur ses revenus. Monsieur J a déclaré qu'une somme de 2 500 $ avait été retenue à tort sur ses revenus depuis le 1er août 2002. Par suite de l'intervention du personnel de l'ombudsman, une requête urgente a été adressée pour que cette somme soit rendue à Monsieur J. Peu de temps après, Monsieur J a reçu l'argent qui lui était dû.

Madame W n'avait pas reçu ses paiements de pension alimentaire depuis deux mois. Elle s'est adressée à l'ombudsman, expliquant qu'elle n'avait pas pu joindre le BOF au téléphone et que son message envoyé par télécopie pour savoir où en étaient les paiements était resté sans réponse. Une représentante de l'ombudsman s'est mise en rapport avec le BOF, qui l'a avisé que le payeur de la pension était décédé à l'automne précédent. Une étude ultérieure du dossier a révélé qu'un policier avait communiqué avec le BOF, car il essayait de retracer la bénéficiaire de la pension alimentaire pour l'aviser du décès d'un parent proche. Le personnel du BOF avait refusé de communiquer cette information à la bénéficiaire de la pension. L'ombudsman a fourni à Madame W les renseignements nécessaires pour qu'elle se mette en rapport avec la police.

Madame W a ensuite présenté des demandes de paiements dans le cadre d'une police d'assurance-vie et du Régime de pensions du Canada. Elle a avisé l'ombudsman que d'autres parents du payeur de pension avait présenté des requêtes eux aussi, et qu'elle n'aurait peut-être pas reçu de paiement si elle n'avait pas appris le décès du payeur. L'ombudsman a déterminé par la suite que la politique du BOF exige de son personnel qu'il se mette en rapport avec les bénéficiaires de pension suite au décès d'un payeur. Ce point ayant été porté à l'attention du BOF, le Bureau a fait le nécessaire pour rappeler à son personnel que cette exigence faisait partie de ses obligations. De plus, le personnel du BOF a présenté des excuses à Madame W.

Monsieur X s'est adressé à l'ombudsman après avoir appris qu'il avait été disqualifié pour un prêt bancaire, en raison d'une cote de solvabilité insatisfaisante. Monsieur X a découvert par la suite que le BOF avait avisé une agence d'évaluation du crédit qu'il avait manqué à ses obligations de pension alimentaire. Monsieur X a maintenu qu'il ne devait aucune pension au BOF, et qu'il n'avait jamais été en cour pour des raisons de pension alimentaire. L'ombudsman s'est adressé au BOF et lui a communiqué les renseignements relatifs à la plainte de Monsieur X. Après avoir revu ses dossiers, le BOF a confirmé que Monsieur X n'était pas inscrit chez lui, et que son cas avait été signalé par erreur à l'agence d'évaluation du crédit. Le BOF a fait le nécessaire pour que le nom de Monsieur X soit radié des dossiers de l'agence.

Monsieur Y est le bénéficiaire d'une pension alimentaire et a la charge complète de ses deux enfants. Il a avisé notre bureau que, depuis deux ans, les paiements de pension alimentaire versés par son ex-conjointe n'étaient pas déposés sur son compte. Le BOF avait en effet renvoyé 5 500 $ à la payeuse, par erreur, présumant qu'elle devait être la bénéficiaire de la pension puisqu'elle était une femme. Quand le BOF a réalisé qu'il avait commis une erreur, il a conclu un accord de repaiement avec la payeuse. Monsieur Y a jugé cette solution inacceptable et a demandé que la somme lui soit versée globalement. Le BOF a refusé, déclarant qu'il n'avait pas les fonds nécessaires pour faire ce paiement. Par suite de l'intervention de l'ombudsman, le BOF a accepté de payer intégralement Monsieur Y, en déposant directement à son compte les fonds que le BOF avait renvoyés à la payeuse.

Cher ombudsman...

Un grand merci de m'avoir aide, car sans vous, ceci serait reste impossible. Que Dieu vous donne chaque jour la force et la persévérance de continuer à aider les autres.

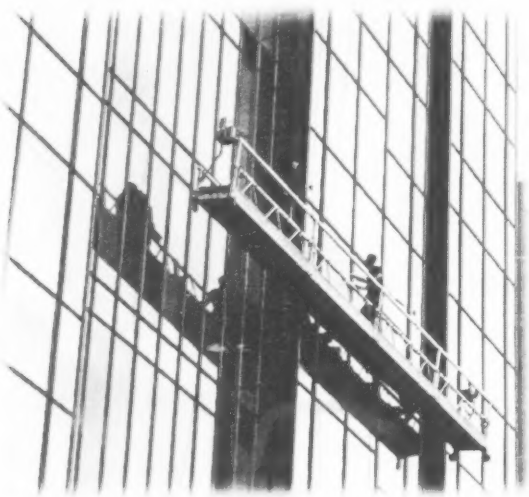
Monsieur Q, payeur d'une pension alimentaire, a fait parvenir huit chèques postdatés au BOF, conformément aux instructions du Guide de renseignements aux payeurs de pension alimentaire. Néanmoins, le BOF a envoyé un avis d'ordonnance de retenue des aliments à l'employeur de Monsieur Q, demandant que des prélèvements soient faits sur son salaire. Monsieur Q s'est plaint que le BOF encaissait ses chèques postdatés, tout en prenant ses retenues salariales. Monsieur Q a écrit au BOF, confirmant qu'il ferait opposition au reste des chèques postdatés, à compter d'une date précise, et qu'il exigeait que ses chèques lui soient réexpédiés. Mais le BOF a encaissé le chèque de Monsieur Q, et l'a majoré de frais administratifs quand il n'a pas été honoré par la banque. Le BOF a reconnu qu'il avait fait une erreur en encaissant le chèque, mais il a refusé d'annuler les frais administratifs. Suite à la demande de renseignements

d'une représentante de l'ombudsman, le BOF a confirmé que les frais seraient annulés et que le compte de Monsieur Q serait rectifié en conséquence.

Cher ombudsman...

Cette organisation ne fonctionne pas correctement et le gouvernement de l'Ontario devrait voir ce qui se passe. C'est tout simplement horrifiant. Par contre, Ombudsman Ontario est un bureau qui fonctionne merveilleusement bien! Merci!

Monsieur T, personne du troisième âge, s'est plaint à l'ombudsman disant que le BOF avait collecté à tort une somme de 1 400 $ provenant de gains à la loterie, et avait envoyé cette somme à son ex-conjointe (la bénéficiaire) alors que ses obligations de pension alimentaire étaient terminées. Le député provincial représentant la circonscription de Monsieur T n'avait pas réussi à persuader le BOF de rembourser cette somme, et la bénéficiaire refusait de rendre l'argent. Une demande de renseignements de l'ombudsman a révélé que le BOF avait reçu une nouvelle ordonnance de tribunal, indiquant que tous les arriérés dus par Monsieur T à son ex-épouse avaient été complètement payés et annulant le cas au BOF. Mais au lieu de clore l'affaire, le BOF avait envoyé une lettre à la bénéficiaire, lui demandant de confirmer qu'elle comprenait l'intention de cette ordonnance. La bénéficiaire n'avait jamais répondu, et le BOF n'avait jamais mis fin aux mesures d'exécution. Le BOF a confirmé que, comme l'ordonnance du tribunal était claire, il n'avait besoin d'aucun document de la bénéficiaire pour clore l'affaire. Par suite de l'intervention de l'ombudsman, le BOF a accepté de rembourser à Monsieur T le montant expédié par erreur à la bénéficiaire et de clore le dossier de Monsieur T.



Monsieur K a expliqué que le BOF avait négligé de mettre fin à un avis d'ordonnance de retenue des aliments sur les sources de revenu fédérales, alors qu'il avait payé entièrement ses arriérés de pension. Son remboursement d'impôt avait donc été envoyée au BOF. Une représentante de l'ombudsman ayant discutée la situation avec le BOF, le Bureau a immédiatement mis fin à l'avis d'ordonnance de retenue des aliments sur les sources de revenu fédérales et il a fait le nécessaire pour que les fonds soient renvoyés à Monsieur K.

Monsieur L, s'est plaint à notre bureau qu'un prêt lui avait été refusé, car une vérification de sa solvabilité avait révélé qu'il devait des arriérés de pension alimentaire. Monsieur L a fait savoir à notre bureau qu'il avait accumulé des arriérés de pension bien des années auparavant, en raison du retard avec lequel le BOF avait ouvert son dossier. Le BOF avait signalé ces arriérés à une agence d'évaluation du crédit. Mais Monsieur L a déclaré qu'il avait payé intégralement tous ses arriérés en 1997. Il a indiqué qu'il avait essayé de téléphoner au BOF à plusieurs reprises pour discuter la situation, mais sans succès. Suite à la demande de renseignements du personnel de l'ombudsman de l'Ontario, le BOF a envoyé un avis de radiation à l'agence d'évaluation du crédit.

Madame M, mère célibataire, n'avait pas reçu ses paiements de pension depuis décembre 2001. Elle s'est mise en rapport avec notre bureau à propos de ce problème en août 2002. Elle a fait savoir qu'elle avait fourni au BOF les renseignements nécessaires pour que les paiements de pension soient saisis à partir des revenus du payeur. Elle a allégué que le BOF n'avait rien fait, et qu'il laissait donc le payeur accumuler des arriérés. Suite aux demandes de renseignements présentées par le personnel de l'ombudsman, le BOF a revu le dossier de Madame M et il a envoyé un avis d'ordonnance de retenue des aliments à l'employeur du payeur. Madame M ayant été ensuite dans l'incapacité d'obtenir des renseignements sur les progrès de son affaire, le personnel de l'ombudsman s'est de nouveau mis en rapport avec le BOF. Celui-ci lui a fait savoir qu'il avait reçu un chèque de l'employeur du payeur.

Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées

Madame X a assisté à une séance de réception des plaintes animée par une représentante de l'ombudsman. Elle a expliqué qu'elle percevait des prestations du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH). Comme elle traversait une période de difficultés financières extrêmes, et que la banque s'apprêtait à saisir sa maison, elle s'était adressée au POSPH, qui lui avait fait savoir qu'elle ne pourrait pas bénéficier d'une aide tant qu'elle n'aurait pas emménagé dans un domicile moins coûteux.

Madame X a donc trouvé un domicile moins coûteux. Elle a présenté une demande d'allocation pour l'établissement d'un nouveau domicile dans la collectivité, afin de l'aider à payer son déménagement. Deux semaines plus tard, le POSPH n'avait toujours pas étudié sa demande. Madame X a fait savoir qu'elle devait signer un nouveau bail et quitter son domicile actuel d'ici à la fin de la semaine. Suite à l'intervention de la représentante de l'ombudsman, la demande de Madame X a été étudiée et approuvée en deux jours. Des dispositions ont été prises pour qu'elle puisse passer prendre son chèque destiné à couvrir ses dépenses de déménagement.

Une agence de services s'est adressée à l'ombudsman de l'Ontario, au nom de Madame E, pour qui les prestations du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) s'étaient terminées. L'agence de services a fait savoir que, vu sa santé mentale, Madame E n'était pas en mesure de comprendre l'importance de percevoir une prestation mensuelle du POSPH. De plus, Madame E ne coopérait pas avec le personnel du POSPH quand celui-ci prenait des rendez-vous avec elle pour la rencontrer. L'agence de services avait essayé de s'adresser au Ministère, au nom de Madame E, mais le Ministère avait refusé de traiter avec l'agence, disant qu'elle constituait une tierce partie. L'agence de services a fait

Cher ombudsman...

Je veux vous remercier de tous vos efforts parce que je suis certain que je n'aurais pas pu me faire entendre aussi bien sans votre travail intégral et votre enquête impartiale. J'apprécie également la perspective inhabituelle et très utile d'un plan de repaiement négociable à long terme, et sans intérêt! Je suis convaincu que vous avez présenté mon cas très bien et que vous êtes donc responsable d'avoir suggéré le plan de repaiement à mon avantage. Encore merci d'avoir été si prompt et courtois, ça a été un plaisir de travailler avec vous.

Cher ombudsman...

Après vous avoir communiqué mon problème, j'ai obtenu de vous une réponse à mes questions dans les 24 heures qui ont suivi notre conversation telephonique. J'aimerais aussi vous remercier de m'avoir envoyé les brochures d'information. C'est avec grand plaisir que je vous annonce qu'en août 2002, j'ai recommencé à recevoir une pension alimentaire, pour les montants que vous m'aviez mentionnes. L'argent est rentre juste à temps pour la rentrée scolaire. Je dois vous avouer que j'ai ete très impressionne de votre prompt service, de votre professionnalisme et de votre devouement dans mon dossier.

savoir à notre bureau qu'elle risquait de ne pas pouvoir assurer un logement et une pension à Madame E, si celle-ci restait sans revenus. Madame E n'avait pas payé ses factures depuis que ses prestations s'étaient terminées. L'ombudsman de l'Ontario a mené une enquête informelle sur la question, de sa propre initiative. Le personnel de l'ombudsman s'est enquis du cas de Madame E et a demandé au Ministère s'il avait envisagé de nommer un fiduciaire pour percevoir les prestations du POSPH de Madame E. Suite à notre enquête, le Ministère a décidé de rétablir les prestations de Madame E, d'un montant de 11 328 $, et a désigné l'agence de services comme fiduciaire.

Monsieur A, une personne handicapée, s'est adressé à l'ombudsman à propos de sa dette envers le POSPH. Il a expliqué qu'il avait reçu un paiement rétroactif de 17 000 $ du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, en 1994, et qu'il avait négligé de rembourser le POSPH pour ce duplicata de prestations. Lorsque Monsieur A a révélé comment il avait dépensé ces 17 000 $, le POSPH a déterminé que Monsieur A aurait dû lui rembourser 13 000 $, à titre d'anciennes prestations. En outre, le POSPH a conclu que Monsieur A avait dépensé 10 000 $ inadéquatement en vertu de ses directives, et a évalué que Monsieur A avait donc une dette supplémentaire de 10 000 $. Par conséquent, la somme de 23 000 $ était déduite des prestations POSPH de Monsieur A. Une représentante de l'ombudsman s'est mise en rapport avec le POSPH. Celui-ci lui a fait savoir que les 13 000 $ étaient destinés à rembourser le POSPH pour un trop-payé de prestations, tandis que la dette de 10 000 $ reflétait l'usage futur que Monsieur A aurait pu faire de cette somme si elle avait été dépensée comme le POSPH le jugeait approprié. La représentante de l'ombudsman a remis en question l'autorité du POSPH de déduire 10 000 $ des prestations

de Monsieur A. Après avoir considéré plus avant la question, le POSPH a annulé cette dette de 10 000 $ et a crédité au trop-payé de prestations la somme de 4 484 $ déjà remboursée à titre de dépenses inadéquates.

Madame D a la garde de ses enfants pendant un mois à l'été. En raison de cet arrangement, le Ministère lui a fait savoir que la moitié du montant accordé à son ex-conjoint à titre de prestation fiscale canadienne pour enfants serait déduite du chèque qu'elle recevait du POSPH. Madame D s'est plainte à l'ombudsman, disant que ceci était injuste. Une représentante de l'ombudsman s'est adressée au Ministère et a parlé à un superviseur. Ce superviseur a revu le dossier, et l'argent qui avait été déduit a été rendu à Madame D.

Ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises

Bureau du registraire général de l'état civil

Monsieur N s'est adressé à notre bureau, nous a expliqué que sa famille s'apprêtait à quitter le pays dans deux jours et qu'il avait des difficultés à obtenir un certificat de naissance pour sa fille âgée d'un an. Monsieur N a déclaré que le mois précédent, il s'était présenté à un bureau d'enregistrement immobilier local pour obtenir un certificat de naissance dans les 24 heures, et qu'on lui avait demandé alors de revenir dans une semaine car les ordinateurs étaient en panne. Monsieur N est revenu à ce bureau deux semaines plus tard, et on l'a avisé que les ordinateurs ne fonctionnaient toujours pas. On l'a toutefois assuré que les ordinateurs seraient remis en service un peu plus tard ce jour-là. Le bureau a pris la demande de Monsieur N, accompagnée des frais administratifs, et a demandé à Monsieur N de revenir dans les 24 heures pour récupérer le certificat de naissance. Quand Monsieur N est revenu, on lui a fait savoir que le bureau ne pouvait toujours pas donner suite à sa demande, les ordinateurs étant toujours en panne.

La représentante de l'ombudsman s'est adressée au Bureau du registraire général de l'état civil pour discuter la situation. Le Bureau du registraire général de l'état civil a expliqué que les bureaux d'enregistrement immobilier avaient des difficultés à émettre les certificats de naissance. Les ordinateurs avaient été arrêtés depuis un certain temps déjà quand Monsieur N avait fait sa demande de certificat. Le registraire général avait décidé d'arrêter indéfiniment les ordinateurs, pendant que serait effectuée une réévaluation du service de délivrance des certificats en 24 heures. Grâce aux efforts de la représentante de l'ombudsman et à la coopération du Bureau du registraire général de l'état civil, le registraire général a accepté de traiter immédiatement la demande de Monsieur N s'il présentait une nouvelle requête. Monsieur N a donc obtenu le certificat de naissance à temps pour son voyage. Le Bureau du registraire général de l'état civil a également déclaré qu'il ferait le nécessaire auprès des bureaux d'enregistrement immobilier, pour s'assurer que le public était avisé que ces bureaux ne pouvaient pas actuellement émettre des certificats de naissance dans les 24 heures.

Ministère de la Sûreté et de la Sécurité publique

Services correctionnels

Monsieur M, un détenu, s'est plaint à l'ombudsman d'avoir injustement fait l'objet de mesures de discipline interne et d'avoir été placé en isolement, dans un établissement correctionnel. Monsieur M avait été accusé de « mauvaise conduite » institutionnelle pour insultes grossières. Cette accusation s'appuyait sur une lettre anonyme qui comprenait des commentaires dérogatoires sur un agent des

services correctionnels. Monsieur M a nié avoir écrit cette lettre. Au départ, il a été condamné à passer 30 jours en isolement, par mesure disciplinaire. Toutefois, sa période d'isolement a été considérablement réduite par suite d'un appel interne. L'enquête de l'ombudsman de l'Ontario a révélé qu'il était fort peu probable que Monsieur M ait eu accès à la salle où cette lettre avait été trouvée, durant la période où elle y avait été placée. Le personnel de l'établissement correctionnel avait déduit que Monsieur M était l'auteur de cette lettre après avoir examiné l'écriture d'un petit nombre de détenus sélectionnés au sein d'un groupe important, et après avoir déterminé que l'écriture de Monsieur M était similaire à celle de la lettre anonyme. L'ombudsman de l'Ontario a consulté un examinateur judiciaire spécialisé dans l'étude des documents et l'analyse en falsification, qui a examiné cette lettre anonyme ainsi que des échantillons de l'écriture de Monsieur M. Selon l'analyste, il était fort peu probable que Monsieur M ait écrit la lettre anonyme. Cette opinion a été communiquée au Ministère, qui a décidé de retirer l'accusation de mauvaise conduite portée à l'origine, et de rectifier le dossier carcéral de Monsieur M. Le Ministère a également accepté de discuter avec l'ombudsman la question générale des enquêtes sur la mauvaise conduite des détenus.

L'ombudsman a reçu un certain nombre de plaintes des détenus d'un établissement correctionnel, à propos de la température et de la qualité de la nourriture qui leur était servie. Le menu de l'établissement correspondait aux directives du ministère de la Sûreté et de la Sécurité publique en ce qui concernait la nature des aliments et les portions. Mais durant l'enquête, il s'est avéré que la température des repas livrés aux détenus contrevenait aux règlements de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*. Suite à notre enquête, l'établissement a modifié l'horaire de livraison des repas, pour raccourcir le temps écoulé entre le chargement des repas sur les chariots et la livraison des repas aux détenus. Bien que les plaintes à propos des repas dans cet établissement aient diminué, nous avons reçu plusieurs plaintes ultérieures. Après d'autres entrevues, le personnel de l'ombudsman de l'Ontario a déterminé que le personnel de l'établissement correctionnel ne respectait pas les nouveaux horaires de livraison des repas. L'établissement a fait savoir qu'il instaurerait une nouvelle norme de service pour traiter les plaintes des détenus à propos de la nourriture, et qu'il ferait le nécessaire pour veiller au respect des nouveaux horaires de repas. Notre bureau continue de surveiller le service des repas dans cet établissement.

Monsieur H, un détenu dans un établissement correctionnel, s'est plaint qu'il avait été injustement accusé d'avoir endommagé le mortier autour d'une vitre, dans sa cellule, et qu'il avait perdu dix jours de réduction de peine méritée. Une enquête a révélé que l'établissement ne disposait d'aucun document pour confirmer que la cellule de Monsieur H avait été inspectée afin de déterminer s'il y avait des dommages avant son placement dans cette cellule ou après sa sortie de cette cellule. L'enquête a également montré que la cellule avait été occupée auparavant par cinq autres détenus qui auraient pu avoir endommager le mortier autour de la vitre. Suite à notre enquête, l'établissement correctionnel a retiré son accusation de mauvaise conduite du dossier carcéral de Monsieur H.

Suite à une urgence médicale, Monsieur F, un détenu, a été transporté dans un hôpital communautaire. En raison de la nature de sa blessure, Monsieur F ne portait pas son dentier au moment de son transport à l'hôpital. Quand Monsieur F est rentré à l'établissement correctionnel cinq jours plus tard, on n'a pas pu retrouver son dentier. Il a vécu sans dentier pendant plusieurs

mois. Un membre du personnel avait noté que les objets personnels de Monsieur F avaient été enlevés de sa cellule, mais n'avait pas indiqué où ils avaient été placés. Le personnel de l'ombudsman s'étant mis en rapport avec l'établissement et avec le Ministère, et leur ayant expliqué la situation de Monsieur F, le Ministère a approuvé le remplacement du dentier de Monsieur F.

Monsieur N, un détenu, s'est plaint que ses possessions avaient été égarées durant un transfèrement entre établissements correctionnels. Monsieur N a déclaré qu'à son départ du premier établissement, il avait dû signer une déclaration de biens personnels, alors que les agents des services correctionnels avaient refusé de le laisser passer en revue ses possessions personnelles avant de signer. Lorsque les sacs contenant ses possessions personnelles avaient été ouverts à l'établissement de destination, après le transfèrement, il manquait un anneau de mariage, des inhalateurs et une ceinture. L'enquête de l'ombudsman a montré que les objets manquants figuraient sur les formulaires de l'établissement de départ, mais pas sur les formulaires de l'établissement d'arrivée. Suite à notre enquête, l'établissement a accepté d'indemniser Monsieur N pour la perte de son anneau de mariage, pour lequel Monsieur N a fourni un reçu d'achat. De plus, les inhalateurs de Monsieur N ont été remplacés. Quant à la ceinture manquante, Monsieur N ne se souciait pas de son remplacement. L'établissement de transfèrement a entrepris de mettre en place une série de mesures pour remédier au problème de la disparition des biens personnels des détenus. Bientôt, l'établissement aura deux agents désignés, responsables de s'assurer que tous les biens personnels des détenus sont correctement enregistrés, que l'accès à la salle où ils sont rangés est restreint et qu'il en est de même pour les clés de cette salle, et que des vérifications ponctuelles sont faites au hasard pour vérifier l'exactitude des inscriptions. De plus, la salle des admissions et des libérations sera surveillée par un cadre supérieur du personnel.

Monsieur Z a été transféré d'un poste de police à un établissement correctionnel. À sa libération, il a découvert que sa boucle d'oreille en diamant était manquante. L'établissement a déclaré qu'aucune boucle d'oreille n'avait été inscrite sur sa feuille de biens personnels. L'enquête de l'ombudsman a révélé que la police avait fait un enregistrement vidéo de Monsieur Z alors qu'il transférait ses possessions personnelles, et notamment une boucle d'oreille, pour les placer dans un sac fourni par la police et remis ensuite à l'établissement correctionnel. La boucle d'oreille était inscrite sur le formulaire de biens personnels rempli par la police, mais pas sur le formulaire établi par l'établissement correctionnel. En outre, le formulaire de biens personnels établi par l'établissement correctionnel comportait aussi une erreur quant au nombre d'anneaux appartenant à Monsieur Z qu'il avait en sa possession. L'établissement correctionnel a pris pour position qu'il n'était pas responsable, étant donné que Monsieur Z avait signé la liste de ses biens personnels à son admission comme à sa libération, et que cette liste ne faisait pas référence à une boucle d'oreille.

L'ombudsman a constaté que le personnel de l'établissement correctionnel signait régulièrement pour des biens personnels qui leur étaient transférés par la police, sans faire de vérification par rapport à la liste de la police. Quand l'enquêteuse de l'ombudsman a informé le ministère de la Sûreté et de la Sécurité publique du cas de Monsieur Z, le Ministère a déclaré que l'établissement correctionnel était responsable, puisque le personnel de l'établissement avait signé pour la boucle d'oreille sans faire aucune vérification. L'établissement a donc envoyé un mandat de 199,50 $ à Monsieur Z. Par la suite, le Ministère a modifié sa politique régissant l'acceptation

des biens personnels transférés par la police.

Un jeune contrevenant s'est plaint qu'une de ses possessions personnelles avait été perdue lors de son transfèrement entre établissements. Il a expliqué au personnel de l'ombudsman qu'il avait inscrit ses initiales, comme requis, sur les formulaires de biens personnels en marge des objets qui lui avaient été remis, mais n'avait pas inscrit ses initiales à côté de l'objet manquant. Une représentante de l'ombudsman s'est mise en rapport avec l'établissement correctionnel, qui a fait savoir qu'un rapport d'incident aurait dû être établi conformément aux politiques. En outre, il est ressorti que l'établissement ne procédait pas uniformément pour identifier les objets manquants. L'établissement a déclaré qu'il ferait le nécessaire pour remettre un remboursement au jeune contrevenant. Par la suite, une somme de 50 $ a été versée à celui-ci pour le rembourser de l'objet manquant.

Monsieur J, un détenu dans un établissement correctionnel, a fait savoir à l'ombudsman que ses lunettes avaient été cassées, et qu'il y avait du retard dans leur remplacement. Le personnel de l'ombudsman s'est adressé à l'établissement, qui a fait savoir qu'il ne pouvait pas envoyer Monsieur J à un examen des yeux en raison d'une interruption de travail. Trois mois plus tard, à sa libération, le détenu n'avait toujours pas été référé pour un examen des yeux. L'établissement a confirmé que, dans des circonstances ordinaires, les lunettes de Monsieur J auraient été remplacées et qu'une partie de leur coût aurait été remboursée. L'établissement a donc accepté de rembourser Monsieur J, après sa libération, lui offrant 50 pour 100 du coût de remplacement de ses lunettes sur présentation d'un reçu.

Monsieur I avait été transféré d'un établissement correctionnel provincial à un établissement correctionnel fédéral. Il s'est plaint à notre bureau, expliquant que ses biens personnels n'avaient pas été transférés avec lui. Le personnel de l'ombudsman s'est mis en rapport avec l'établissement, qui a confirmé que les biens personnels du détenu étaient restés à Toronto. L'établissement a expliqué que ceci avait été causé par une interruption de travail, qui avait pris fin environ deux mois plus tôt. Par suite de l'intervention de l'ombudsman, Monsieur I a pu récupérer ses biens personnels.

Monsieur K, un détenu dans un établissement correctionnel, a déposé une plainte disant que, bien qu'un juge ait ordonné qu'il participe à un programme de traitement de la toxicomanie et de l'alcoolisme dans le cadre de sa sentence, il n'avait pas eu accès à un tel programme. Un représentant de l'ombudsman s'est enquis de la question. Il a été informé que Monsieur K n'avait pas été considéré comme apte à un programme de groupe, car il souffrait de problèmes de comportement graves et parce qu'il ne se montrait pas coopératif en groupe. L'établissement a fait savoir que Monsieur K serait transféré à un autre établissement. Par suite de l'intervention du représentant de l'ombudsman, l'établissement a fait le nécessaire pour que Monsieur K bénéficie d'un programme personnel de traitement de l'alcoolisme durant tout le reste de son séjour dans cet établissement.

Monsieur S, un ancien détenu du centre correctionnel privatisé de l'Ontario, s'est plaint de ne pas avoir pu régler un problème de cantine. Monsieur S a déclaré que, par suite de problèmes de distribution à la cantine, son compte avait été débité d'une somme de 44,73 $ pour des articles qu'il n'avait jamais achetés et jamais reçus. Notre bureau s'est mis en rapport avec l'établissement, qui a déclaré que cette question faisait l'objet d'une enquête interne et que le fournisseur de la cantine avait été en tort. Après plusieurs appels téléphoniques de notre bureau à l'établissement, le problème a été résolu

et un chèque a été remis à Monsieur S.

Monsieur P, un détenu dans le centre correctionnel privatisé de l'Ontario, s'est plaint qu'après avoir échangé ses chaussures de course avec un autre prisonnier, il s'était vu confisquer ses chaussures par l'établissement car elles n'étaient pas inscrites sur sa déclaration de biens personnels. Monsieur P avait donc été contraint de porter ses sandales de douche, qui n'étaient d'aucun support pour ses pieds. Une représentante de l'ombudsman s'étant mise en rapport avec l'établissement, celui-ci a inspecté les chaussures, qu'il a rendues à Monsieur P.

Monsieur V a écrit à notre bureau pour se plaindre qu'un établissement correctionnel lui avait refusé un test de VIH/SIDA, disant que ce test était trop coûteux et qu'il exigerait que Monsieur V soit escorté jusqu'à un hôpital. L'établissement a fait savoir au personnel de l'ombudsman que ce test ne serait pas administré, à moins que le détenu ne montre des symptômes d'une maladie contagieuse. Mais un examen des politiques ministérielles par l'ombudsman a montré que les détenues et détenus doivent pouvoir subir volontairement un test de dépistage des maladies contagieuses, quand c'est cliniquement indiqué ou requis. Par conséquent, notre bureau s'est adressé au conseiller médical principal pour l'aviser du problème. Celui-ci a confirmé que Monsieur V devrait pouvoir subir ce test. L'établissement et le conseiller médical principal ayant discuté la question, Monsieur V a subi un examen de VIH/SIDA.

Monsieur Q, un détenu de 70 ans, s'est lui-même défendu durant de nombreuses actions en justice. Il s'est plaint qu'un établissement correctionnel ne lui avait pas fourni plusieurs manuels et dictionnaires juridiques qu'il avait commandés pour l'aider dans ses procédures judiciaires à venir. Monsieur Q a fait savoir qu'il avait présenté plusieurs requêtes sur une période de deux mois et demi pour tenter d'obtenir ces documents juridiques. L'établissement a fait savoir à notre bureau que ces documents n'avaient pas été remis au détenu, car ceci posait un risque de sécurité. Le personnel de l'ombudsman de l'Ontario a rappelé à l'établissement les directives de politiques du Ministère voulant que les livres et documents juridiques requis par un accusé non représenté, pour se préparer aux procédures judiciaires, doivent lui être remis dans les deux jours ouvrables suivant leur réception par l'établissement. Suite à l'intervention de l'ombudsman de l'Ontario, l'établissement a fourni les documents juridiques à Monsieur Q un jour plus tard.

Cher ombudsman...

Vous m'avez aidé à me faire soigner les dents... le jour même où vous avez téléphoné, ils m'ont emmené chez le dentiste. J'apprécie vraiment tout votre travail, et c'est vraiment fantastique que des types comme moi qui se trouvent dans une situation comme ça, en prison, pour la première fois, puissent appeler quelqu'un.

Monsieur N s'est plaint d'avoir été placé en isolement pendant plus d'une semaine durant laquelle il n'a pu prendre qu'une douche, d'avoir été privé de sortie dans la cour de l'établissement pour le plein air, de s'être vu refuser le privilège d'utiliser le téléphone. Il a aussi allégué que des médicaments sur ordonnance ne lui avaient pas été remis, et qu'en dépit de son état de santé, son matelas lui avait été enlevé durant la journée. L'enquête de l'ombudsman a montré qu'il y avait des lacunes dans les dossiers, ce qui a restreint notre capacité d'évaluer pleinement les mérites des plaintes de Monsieur N. Les documents présentaient des incohérences et des erreurs. L'ombudsman a suggéré à l'établissement de prendre des mesures pour rectifier et améliorer la tenue des dossiers.

Suite à l'enquête de l'ombudsman, l'établissement a envoyé des directives écrites à tous les chefs des opérations et à tous les chefs d'établissement adjoints, pour veiller à la bonne tenue des dossiers. L'établissement a aussi revu ses rapports quotidiens d'observation de l'isolement, pour y inclure des références précises quant à l'accès aux douches et à la cour.

Monsieur B, un détenu dans un établissement correctionnel, s'est plaint de ne pas avoir reçu sa commande de cantine, alors que son compte avait été débité pour les articles qu'il avait commandés. Le personnel de l'ombudsman s'est enquis de la question. L'établissement a fait savoir qu'il avait une signature pour les articles livrés, mais Monsieur B a allégué que quelqu'un d'autre avait signé à sa place. Le personnel de l'établissement correctionnel a confirmé que Monsieur B avait signalé ne pas avoir reçu sa commande de cantine lors de la distribution. Aucun dossier n'indiquait si le fournisseur de la cantine privé était revenu après le déjeuner pour poursuivre la distribution de la cantine. L'établissement n'a pas pu prouver qui avait signé pour les articles. De plus, il n'existait pas de directives de services internes pour indiquer au personnel de l'établissement quelles méthodes suivre au cours de la distribution. Suite à l'intervention de l'ombudsman, l'établissement a décidé d'indemniser Monsieur B pour les sommes débitées à son compte, et l'établissement élabore actuellement des directives de services pour la distribution de la cantine. La compagnie privée qui assure la cantine a ultérieurement établi une politique écrite, indiquant aux employés de la compagnie comment vérifier l'identification des détenus lors de la distribution des commandes de cantine.

Monsieur D, un détenu dans un centre correctionnel, a appelé l'ombudsman pour lui faire savoir qu'on l'avait informé qu'il serait transféré d'une cellule d'isolement à une cellule ordinaire, sur signature d'un contrat comportemental. Mais après avoir signé ce contrat, Monsieur D avait été placé dans une cellule de transfèrement. Ces cellules sont faites pour accueillir des détenus qui attendent un transfèrement vers d'autres établissements, et il y a donc constamment un va-et-vient des détenus. Monsieur D était préoccupé car il ne voulait pas être transféré à un autre établissement. De plus, il avait du mal à dormir dans cette cellule de transfèrement qui était bruyante, avec des interruptions constantes. Il a expliqué qu'il avait demandé au personnel correctionnel pourquoi il avait été placé dans une cellule de transfèrement, mais sans obtenir de réponse.

Une représentante de l'ombudsman s'est mise en rapport avec le chef d'établissement adjoint du centre. Le chef d'établissement adjoint ignorait que Monsieur D avait été placé dans une cellule de transfèrement, et il a déclaré qu'il étudierait la question. Il a rappelé notre bureau pour nous expliquer que le personnel du centre correctionnel avait placé Monsieur D dans une cellule de transfèrement par erreur. Suite à la demande de renseignements de l'ombudsman, Monsieur D a immédiatement été placé dans une cellule ordinaire.

Monsieur U, un détenu dans un établissement correctionnel, a fait savoir à l'ombudsman qu'il avait des inquiétudes à propos d'un laissez-passer d'absence temporaire pour un rendez-vous médical. Quand une représentante de l'ombudsman a voulu s'informer de ce rendez-vous auprès de la coordonnatrice des soins de santé, elle a été avisée que le rendez-vous avait déjà eu lieu. Monsieur U a nié ce fait. De plus amples questions ont révélé que, même si les listes indiquent qu'un détenu a un rendez-vous médical, il arrive que le rendez-vous soit manqué. L'unité des soins de santé n'est pas toujours informée des rendez-vous manqués. Suite à l'intervention de l'ombudsman, l'établissement a accepté de prendre

un autre rendez-vous pour Monsieur U. Il a également fait le nécessaire pour s'assurer qu'un personnel d'escorte soit affecté aux rendez-vous médicaux et pour que l'unité des soins de santé soit avisée de tout rendez-vous manqué par une personne détenue.

Monsieur Y, un détenu dans l'établissement correctionnel exploité en entreprise privée, s'est adressé à l'ombudsman car l'établissement ne lui avait pas fourni de lunettes. Monsieur Y est aveugle d'un œil au sens de la loi, et son autre œil n'a pas une vision parfaite. Le coordonnateur des soins de santé de l'établissement a fait savoir à la représentante de l'ombudsman que la demande de nouvelles lunettes par Monsieur Y avait été rejetée faute de temps pour traiter cette demande, car la sentence de Monsieur Y allait bientôt se terminer. La représentante de l'ombudsman a parlé à l'administrateur de l'établissement, qui a reconnu que le coordonnateur des soins de santé n'avait pas suivi correctement la politique. L'administrateur a avisé le coordonnateur des soins de santé que, pour déterminer si l'établissement a le temps de remplacer des lunettes, il faut considérer non pas la date de réception de la demande par le coordonnateur des soins de santé mais la date du mandat d'incarcération. L'établissement a fait le nécessaire pour que Monsieur Y consulte un optométriste et un opticien.

Ministère des Transports

Madame S s'est adressée à l'ombudsman pour expliquer qu'elle avait redéménagé de la Colombie-Britannique en Ontario, et que le Ministère avait omis d'indiquer qu'elle avait un permis de classe M pour motocyclettes. Le Ministère lui avait fait savoir qu'il ajouterait ce renseignement sur son permis de conduire, mais sans donner de date définitive pour cette rectification. Madame S voulait que ce changement soit apporté rapidement, car sans cette rectification, son assurance lui demanderait des primes excessives. Une représentante de l'ombudsman s'est adressée au Ministère et a été informé que le changement requis devait être effectué manuellement, et que le Ministère ne pouvait pas confirmer quand ce changement serait apporté. Toutefois, le Ministère a indiqué que Madame S aurait dû recevoir un permis de conduire temporaire de 90 jours dans l'intérim. La représentante de l'ombudsman a réussi à faire les arrangements nécessaires pour que Madame S se présente à un bureau du Ministère et obtienne son permis de conduire temporaire.

Monsieur G s'est adressé à notre bureau car le Ministère tardait à répondre à sa requête de prolongation pour le renouvellement de son permis de conduire. Monsieur G vit dans une région distante, où les examens sur route ne peuvent pas avoir lieu durant les mois d'hiver. Son permis devait être renouvelé pour la fin juillet 2002 mais quand il a demandé un rendez-vous au Ministère pour passer son examen sur route, il a été informé que le premier rendez-vous disponible ne serait pas avant janvier 2003, et ce, dans un lieu uniquement accessible par avion pour Monsieur G. Monsieur G a écrit au Ministère pour demander une prolongation de son permis de conduire jusqu'à la fonte des glaces et l'ouverture des routes. Il a reçu aucune réponse du Ministère et, craignant que son permis n'expire, il s'est plaint à l'ombudsman. Une représentante de l'ombudsman s'est mise en rapport avec le Ministère pour discuter la situation. Le Ministère a accepté de prolonger le permis de conduire de Monsieur G pour six mois, vu que celui-ci vivait dans une région éloignée.

Monsieur V s'est vu retirer temporairement son permis de conduire de l'Ontario pour état d'ébriété. Il a récupéré son permis en février 1999, sur présenta-

Cher ombudsman...

Merci d'avoir parlé une nouvelle fois aux participantes et participants à la séance de formation au counseling de notre syndicat. Les commentaires qu'ils m'ont faits sont unanimes : bravo! Tous considèrent que les renseignements leur seront très utiles et pertinents.

tion d'un rapport médical requis par le Ministère.
Par la suite, Monsieur V a déménagé en Alberta.
En mai 2002, il est revenu en Ontario où il a obtenu un permis de conduire. Mais par la suite, le Ministère a suspendu ce permis, déclarant ne pas avoir reçu le rapport médical requis en 1999. Monsieur V est chauffeur de camion et ne peut pas travailler sans son permis. Le député provincial représentant Monsieur V a essayé, sans succès, de résoudre la question.

Quand le personnel de l'ombudsman s'est adressé au Ministère, celui-ci n'a pas été en mesure d'expliquer pourquoi il avait redonné à Monsieur V son permis en 1999, et à nouveau en 2002, s'il n'avait pas reçu le rapport médical requis. Monsieur V a pu obtenir une copie du rapport médical pour la fournir au Ministère, accompagnée de la preuve que ce rapport avait été envoyé en février 1999. Suite à l'intervention de l'ombudsman, le Ministère a déclaré que, vu ses problèmes de tenue et de suivi des dossiers, il allait rétablir le permis de Monsieur V.

Ministère du Travail

Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail

Monsieur O s'est adressé à l'ombudsman pour se plaindre que la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAA) tardait à prendre une décision quant à sa demande d'indemnisation. Monsieur O a déclaré qu'il avait laissé des messages à son arbitre de la CSPAA, et que celui-ci n'avait pas répondu à ses appels. Monsieur O a également indiqué que la CSPAA avait perdu plusieurs documents qu'il avait envoyés, notamment le rapport de son médecin. Il a déclaré qu'il avait parlé à un chef de service à la CSPAA, et que celui-ci l'avait informé que sa demande avait été rejetée car elle ne comprenait ni le rapport de l'employeur, ni le rapport du médecin. Monsieur O a insisté qu'il avait fourni le rapport de son médecin, et son médecin a confirmé que la CSPAA avait déjà payé ce rapport.

Monsieur O a déclaré qu'il devait payer une facture de physiothérapie de 400 $, et qu'il avait besoin d'autres soins de physiothérapie pour guérir correctement de sa blessure. Monsieur O a accepté de présenter à la CSPAA un autre rapport de son médecin. Monsieur O a ensuite appelé notre bureau pour nous faire savoir qu'il avait présenté un deuxième rapport du médecin, mais qu'il ne parvenait pas à joindre l'arbitre de la Commission pour savoir où en était son dossier. Le personnel de l'ombudsman s'est mis en rapport avec l'arbitre, et peu de temps après, la demande de soins de physiothérapie déposée par Monsieur O a été approuvée et une indemnisation lui a été allouée pour un jour de salaire perdu.

Madame L, une personne âgée dont le mari est décédé en 2001 par suite d'une maladie professionnelle, a déposé une demande auprès de la CSPAA en mars 2001. Madame L a fait savoir à notre bureau que la CSPAA n'avait pas répondu à ses nombreux appels, sur une période de plusieurs mois. Madame L a déclaré qu'elle se trouvait dans une situation financière difficile et qu'elle avait hâte de savoir si la CSPAA lui accorderait une aide. Par suite des demandes de renseignements de l'ombudsman, l'arbitre a répondu

Personnel du bureau de l'ombudsman de l'Ontario : Le 31 mars 2003

Ombudsman
Clare Lewis, c.r.

Adjointe administrative
Carolyn Braunlich

SERVICES JURIDIQUES

Avocates principales
Laura Pettigrew
Wendy Ray

Conseillère juridique
Tamara Hauerstock

Analyste / Enquêteuse
Lorraine Boucher

Adjointe de recherche
Sherrie Nicholson

SERVICE DES PLAINTES

Directrice
Lenna Bradburn

Secrétaire administrative
Denise Salmon

UNITÉ D'ACCÈS

Chef de service
Sue Haslam

Superviseure
Eva Kalisz
Marie-Claire Muamba (par intérim)

Secrétaire administrative
Kamala Kirushna

Représentantes / Représentants à l'accès
Monique Bokya-Mboyo
Zalina Deodat
Muktar Houssein
Eddie Kabasele
Anne Sophie Leduc
Johanne Safar
Michelle Touchette

ÉQUIPE GÉNÉRALISTE

Chef de service
Sue Haslam

Chef d'équipe
Tim Arkell

Secrétaire administrative
Kamala Kirushna

Représentantes / Représentants de l'ombudsman
Michelle Amaral
Danielle Barbeau-Rodrigue
Alphonse Barikage
Pierre Belanger
Robin Bosworth
Lira Buschman
Joane De Varennes
Hannalie Ethier
Micheline Gagné
Pauline Gignac
Diane Hall
Roch McLean
Marie-Claire Muamba
Amita Shunglu
Laura Spiers
Pam Young

ÉQUIPE DES ENQUÊTES

Chef de service
Duncan Newport

Chef d'équipe
Millicent Dixon
James Nicholas (par intérim)

Secrétaire administrative
Betty Baker

Enquêteuses / Enquêteurs
Kwame Addo
Irene Buncel
Winsome Cain
Gerry Carlino
Rosie Dear
Mary Jane Fenton
Anita Glasier
Anne Hart
Barbara Hirst
Kathy Penfold
Matilda Presner
ElizabethWeston
Barbara Worthington

ÉQUIPE RESPONSABLE DES SERVICES CORRECTIONNELS

Chef de service
Sue Seto

Chefs d'équipe
Mary Elizabeth Nugent
Cathy Rea

Préposée en matières relatives aux services correctionnels
Lourdes Legardo

Représentantes / Représentants de l'ombudsman
Garvin DeFour
Chakib El Hakmaoui
Sharon Fowler
Claire Giroux
Esla Hutchinson
George La Rosa
Nicole LeBlanc
Lourine Lucas
Beena Rajendra
Gabriella Trotta

SERVICES INTERNES

Directeur
Peter Allen

Secrétaire administrative
Susan Mason

FINANCES ET ADMINISTRATION

Chef de service
John Allan

Adjointe administrative
Dora Gimenez-Dixon

Analyste comptable
Judith Lee

Représentant du service à la clientèle
Wolfgang Schulz

Opératrices de traitement de texte
Maureen Bourns
Jackie Holmes

SYSTÈMES D'INFORMATION

Chef de service
John Allan

Analystes-programmeuse / programmeur
Kwasi Frimpong
Dianne King

Préposée au soutien informatique aux utilisateurs
Joyce Coolman

Technicienne aux données
Suzanne Bernier

Préposée à l'analyse des dossiers
Jackie Correia

POLITIQUES

Chef des politiques
Juan Gomez

COMMUNICATIONS, RELATIONS AVEC LA COMMUNAUTÉ

Chef des communications
Gail Scala

Secrétaire administratif
Dean Morra

Superviseure, Programme de sensibilisation communautaire
Judith Klie

RESSOURCES HUMAINES

Superviseure, Services au personnel
Joyce Leonard

Secrétaire administrative
Grace Domingo

OMBUDSMAN ONTARIO

Notre mission

« À l'œuvre pour assurer des services du gouvernement provincial équitables et responsables »

Nos valeurs

Ombudsman Ontario est guidé par les valeurs suivantes dans ses relations avec son personnel, le public et le gouvernement :

__Équité__ : traiter chacune et chacun de manière raisonnable, équitable et impartiale

__Responsabilité__ : fournir des services de qualité, en assumer la responsabilité, tout en innovant pour les évaluer et les améliorer

__Intégrité__ : faire preuve de transparence, d'honnêteté et de respect de l'éthique

__Respect__ : comprendre les différences individuelles et apprécier la diversité

Numéros de téléphone

1 800 387-2620 – Français

1-800-263-1830 – English

1 866 411-4211 – Téléscripteur pour malentendants

416 586-3485 – Télécopieur

www.ombudsman.on.ca – Site Web

Le présent rapport annuel est disponible en anglais et sur cédérom, sur demande.
Pour obtenir des renseignements généraux ou faire un changement d'adresse, veuillez téléphoner à notre bureau des communications au 416 586-3353.

OMBUDSMAN ONTARIO

Bureaux d'Ombudsman Ontario

Bureau de London
920, chemin Commissioners Est
London (Ontario) N5Z 3J1

Bureau d'Ottawa
261, chemin Montréal, bureau 110
Ottawa (Ontario) K1L 8C7

Bureau de Sault-Ste-Marie
111, chemin Great Northern, bureau 2
Sault-Ste-Marie (Ontario) P6B 4Y9

Bureau de Sudbury
66, rue Elm, bureau 108
Sudbury (Ontario) P3C 1R8

Bureau de Thunder Bay
Office Galleria, bureau 206
1000, chemin Fort William
Thunder Bay (Ontario) P7B 6B9

Bureau de Toronto
125 Queens Park
Toronto (Ontario) M5S 2C7

Ombudsman
Ontario